
حصريات


مجلة
الابتسامة

كيف تضاعف ذكاءك

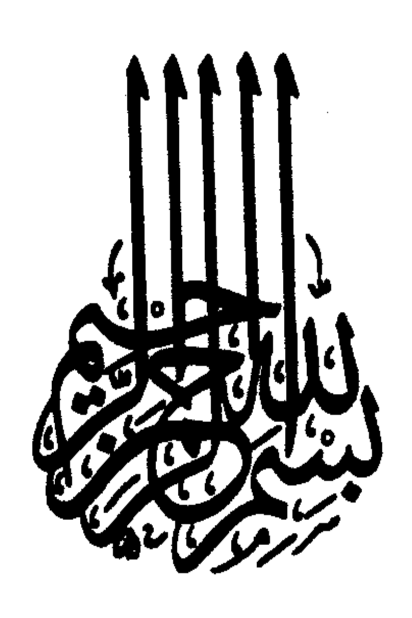
تقوية قدراتك الذهنية

و إظهار الطاقات الكامنة فى عقلك

سكوت وات



كيف تضاعف ذكاءك



كيف تضاعف ذكاءك

تقوية قدراتك الذهنية وإظهار الطاقات الكامنة فى عقلك

سكوت وات





للتعرف على فروعنا في

المملكة العربية السعودية - قطر - الكويت - الإمارات العربية المتحدة

نرجو زيارة موقعنا على الإنترنت **www.jarirbookstore.com**

للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على: **jbpublications@jarirbookstore.com**

إعادة طبع الطبعة الثالثة ٢٠٠٩

المملكة العربية السعودية ص.ب.٣١٩٦ الرياض١١٤٧١ - تليفون٩٦٦١٤٦٢٦٠٠٠+ - فاكس٩٦٦١٤٦٥٦٣٦٣+

HOW TO BE TWICE AS SMART

Boosting Your Brainpower and Unleashing the Miracles of Your Mind

Scott Witt



إهـــداء

المفكرون والادباء ليسوا وحدهم الذين يؤلفون كتبا تُقرأ.

ان اصحاب التـجارب التجارية الناجحة يـحولون الكتابة الى مناهج عمل مـثيرة وممتـعة، وهذا بالضـبط ما تقدمـه هذه السلسلة من الكتب العملية التى اصبحت أكثر الكتب مبيعاً فى العالم حتى الآن .

ويسعد مكتـبة جرير ان تتولى ترجمـة هذه الكتب القيمة، لعـملائها المتميزين .

انها بالفعل كتب جديرة بالقراءة !

عبد الكريم العقيل

المقـــدمـة

تميل غالبية البشر إلى استخدام نحو ١٠٪ وأقل من قدراتهم العقلية، تاركين بذلك مخزونًا هائلاً من الطاقة العقلية المعطلة، وهذا الكتاب يكشف عن أسلوب استغلال تلك الطاقة ومضاعفة الأداء العقلي البشري، ومن خلال الاستخدام الأمثل لطاقاتك العقلية الكامنة، ستكون قادراً على تحسينه:

* ذاكرتك.
* كفاءتك في القراءة.
* قدراتك الحسابية.
* مهارتك في حل المشاكل.
* سرعة تعلمك.
* طاقتك الإبداعية.
* علاقاتك بالآخرين.
* مهاراتك الكتابية.
* براعتك في التفوق على منافسيك.

وإذا قلنا أنك تستطيع مضاعفة أدائك في جميع تلك المجالات وحسب فسنكون قد بخسناك حقك، لأنك في الحقيقة تستطيع أن تحقق ما هو أفضل من ذلك، ومضاعفة الأداء ما هي إلا نقطة بداية مشجعة. دعنا إذن نلق نظرة عن كثب على الإنجازات التي يمكنك تحقيقها باستخدام منهج رفع الكفاءة العقلية.

تملك ذاكرة استرجاع حديدية

ذاكرة الإنسان هي أحد أهم ممتلكاته، لكن حتى تتعلم أساليب تعزيز قـدرة الذاكـرة الموجـودة في هذا الكتـاب، اعلم أنك لا تسـتـفـيـد بذاكـرتك الاستفادة المثلى التي تخدم أهدافك.

وبفضل أسلوب الربط الذي يمكنك من تذكر الأسماء كاملة وبسهولة لم تعد مضطراً إلى الشعور بالارتباك بسبب نسيانك أسماء الأشخاص الذين التقيت بهم، وبفضل أسلوب فهرسة البيانات الذي يسمح لك بالوصول إلى ما تريد سريعاً، لم تعد مـضطراً إلى نسيان حقائق هامة يتعين عليك تذكرها. أمَّا الأرقام والتواريخ فقد أصبح أمرها هيناً بفضل أسلوب التحويل الرقمي.

القراءة السريعة: حلمٌ أصبح حقيقة!

في هذا الكتاب لن تتعلم كيف تقرأ بسرعة، بل ستتعلم مهارة أفضل من ذلك، وهي القراءة بفعالية، حيث لا تكون الفائدة الوحيدة هي مجرد تصفح عدد كبير من الصفحات وحسب، بل إن قدرتك الاستيعابية ستتحسن هي الأخرى.

من يحتاج إلى آلة حاسبة؟

في هذا الجـزء من الكتـاب سـتنسي كل مـا تعلمـتـه عن الأرقـام، وستتعرف بدلاً من ذلك على أساليب رائعة يمكنك من جمع أو طرح أعمدة طويلة من الأرقام بنفس سرعة الآلة الحاسبة، بل أسرع وستكون عمليتا الضرب والقسمة أسهل بكثير مع تطبيق تلك الأساليب أيضاً.

حل المشكلات المستعصية

عندما نتحدث عن حل المشكلات في هذا الكتاب فإننا نتحدث عن المشكلات الصعبة الحقيقية التي تستحوذ على العقل ولا يمكن حلّها دون الأساليب المذكورة، وأنت في سبيلك إلى طرق النبع الخفي في عقلك – وهو عقلك الباطن، وإلى استغلاله لتتوصل إلى الحلول الرائعة التي لا يحلم بها الآخرون.

فلتكن سريع التعلم

معظم الناس يقضون وقتا أكثر بكثير مما يجب في الاستذكار والدراسة، دون إدراكهم بأنهم ينبغي عليهم زيادة سرعة تعلمهم بدلا من إضاعة الوقت، وسترى كيفية أداء ذلك باطلاعك على مختلف السبل في «تنشيط العقل»، و«الانهماك التام»، و«التعلّم المبرمج».

ابتكار أفكار جديدة عبقرية

في عقلك الكثير من العبقرية الإبداعية كما هي في عقل أي شخص آخر، ولسوء الحظ أغلب الناس لا يملكون مفاتيح تلك القوى المدفونة في العقل، وأنت على وشك أن تتعلم طرقًا فريدة لفك أسر عبقريتك الخلاقة، باستغلال قوى الإبداع فيك، والفضول، والعقل الباطن.

طريقة عظيمة لإبداع الأفكار والحلول

تبلغ إحدى الطرق من القوة في إنشاء الأفكار الحيوية النشيطة الحدّ الذي أفردنا من أجلها بابًا كاملاً، ستجدها وسيلة خلابة ممتعة عندما تبدأ

«التنقيب» عن الأفكار والحلول المطلوبة، وستغدو أيضا شخصًا أغزر إنتاجًا في وظيفتك أو عملك؛ لأنك تكون قد اكتشفت كيف تؤدي الأعمال بأسهل الطرق.

اكتسب فهما أعمق

لديك الكثير لتكسبه بالتعلم كيف تحصل على المعلومات الهامة التي تفوت الكثيرين، ومن أمثلة ذلك: اكتشاف المعاني المستترة، واستنباط المعلومات ممن لا يرغبون في منحك إياها، واستيعاب الإشارات بين الأشخاص، وتلك كلها من مهارات «رفع الكفاءة العقلية» التي يسهل عليك اكتسابها.

استمداد القوة من الناس: هو مُطْلق القدرة العقلية

إن الشخص الناجح يحتاج لما هو أكثر من القدرة العقلية أو قوة العقل، ولكنه أيضًا يحتاج إلى استمداد القوة من الناس وهي القدرة على جَعْل الآخرين يتوافقون معه ويفعلون ما يأمرهم به، تعلّم الأساليب الكلامية التي تمنحك سيادة دائمة على الآخرين، كما تقودك إلى النجاح، اكتشف كيفية حل المشاكل والخلافات لصالحك، وكيفية التأثير على الناس الذين يستطيعون تقديم العون لك كثيراً، فكل ذلك ستتعلمه من خلال هذا الفصل.

كيف تحفز الناس إلى مزيد من العمل عن طريق ما تكتبه إليهم

سواء كتبت رسالة، أو مذكرة أو تقريراً، أو طلبًا للحصول على وظيفة، فالمهم هنا هو أن تجعل الآخرين يقرءونه بعناية، وينفذون ما تُمْليه عليهم عن

طريق كتابة أيٍ من هذه الأشياء. هل تستطيع بصراحة أن تقول أن معظم ما تكتبه سوف ينال تلك الاستجابة؟ ستتعلم في هذا الفصل كيفية استخدام الكلمة المكتوبة كوسيلة للحصول على ما تريد وسوف أشاركك تنفيذ هذا الأسلوب.

استخدم أساليب المحاكاة حتى تتفوق في الأداء

سوف تستطيع الآن منهم إحدى طرق التعلم الأكثر تطوراً والتي يتم استخدامها في مجال العلوم والصناعة وفي المجال الحكومي، وستكتشف في هذا الفصل كيف أن سلعة لا يزيد ثمنها عن دولارين يمكنها أن تمنحك خبرة تعليمية تقارن قيمتها بالآلة التدريبية التي يبلغ سعرها ٢٥٠,٠٠٠دولارا أمريكيا، وكيف أن إحدى الشركات كانت فعلياً تؤثر على هذه الآلة البالغ قيمتها دولارين كبديلٍ لها، فيمكنك تعلم الأساليب التي استخدموها ونجحوا في استخدامها لتصبح أساليبك أنت أيضاً.

اكتسب ثروة من المعرفة والحكمة

إذا كنت تعتقد أنك تمتلك عقلاً خرافيا، فلا يمكن أن يتساوى في معرفته وعبقريته مع المعرفة والعبقرية من مجموعة من العقول معاً.

فإذا كان هناك عقلان أحسن من عقل واحد، فعليك أن تتخيل ما يحدث إذا ما اجتمعت عشرات العقول لتفكر معاً، ماذا يمكنها أن تحقق هذه هي فائدة تكوين شبكة معلومات شخصية خاصة بك- وهي أحدث طريقة في وقتنا الحالي لمنحك الوسائل التي تستفيد باستخدامها من خبرات وعقول

وأفكار الآخرين، فسوف تجد في هذا الفصل التفاصيل الكاملة عن كيفية صنع شبكة معلومات والتي ستستطيع من خلالها إحداث تغييرات هائلة في حياتك.

اجعل رفع الكفاءة العقلية تعمل من أجلك

إن أصـحـاب التـفـوق في الأداء يحصلون على أي شيء يريدونه ولكن ذلك ليس لأنهم أذكى من بقيتنا، ولكن لأنهم يعرفون كيف يرفعون كفاءتهم العقلية. عندمـا تبدأ في اسـتـخدام نفس هـذا الأسلوب، سـوف ترى بنفسك النتائج المدهشة، فبفضل رفع الكفاءة العقلية تستطيع أن:

* تنجز عملك الورقي في نصف الوقت تقريباً.
* تذكر أسماء جميع الأشخاص الذين تقابلهم.
* تستذكر الحقائق والمواعيد، والحسابات من الموسوعة التي تشتمل عليها ذاكرتك.
* تقوم بالعمليات الحسابية بنفس سرعة الآلة الحاسبة.
* تقرأ كتاباً كاملاً في وقت أقل من الذي يستغرقه معظم الناس في قراءة فصل واحد فقط.
* تحل مشكلات يحار الآخرون في حلها.
* تؤثر على الناس الذين يستطيعون مساعدتك.
* تحدد أهدافاً عظيمة لنفسك، وتحقيقها بسهولة.

إن مـفـتـاح تحـقـيق هذه الإنجـازات هو رفع الكفـاءة العقلية، وهو مـا سنشرحه لك، خطوة بخطوة في صفحات وفصول هذا الكتاب.

المحتويات

المقدمة

١ كيف تستفيد من طاقاتك العقلية غير المستغلة؟ ١

أساليب منتقاة لشحذ قواك العقلية (٢) المعنى الجديد لمفهوم رفع الكفاءة العقلية (٢) العقل هو المحرك الرائع لكل شيء (٣) كيف تتفوق على الآخرين بمضاعفة ذكائك (٤) الحافة التنافسية التي تجلب النجاح (٦) تمارين عقلية متساوية القياس لبناء عقول خلاقة (٩) كيف تتعلم بسرعة وتتذكر بسهولة (٩) استغل الدقائق الزائدة، وادخر ثوان لبناء العقل (١١) تدريبات سهلة لتقوية العقل (١٢) القوة الكامنة في التفكير السريع (١٣) كيف يمكن أن يغير التفكير السريع مجرى حياتك؟ (١٥) عناصر التفكير السريع (١٧) كيف تطلق العنان لعبقريتك الإبداعية (١٨) برمج نفسك على الإبداع (١٩) درس في التعلم (٢١) ماذا يفعل الفزع من الخطأ للبالغين؟(٢٢) لا تدع الخوف من الخطأ يعطل قدراتك (٢٤) أسرار الناجحين (٢٥)

٢ كيف تضاعف أداء الذاكرة؟ ٢٧

سر الذاكرة القوية (٢٨) طريقة فهرسة البيانات لتخزين واسترجاع المعلومات (٢٩) كيف يتذكر بائع ناجح أسماء عملائه (٣١) كيف تستخدم طريقة فهرسة البيانات (٣٢) كيف تفي بمتطلبات الذاكرة؟ (٣٣) نظام قوي للذاكرة (٣٨) استخدام التحويلات الرقمية لتذكر الأرقام والتواريخ (٣٩) كيف تتذكر الأسماء كاملة بأسلوب الربط؟ (٤٦) كيف تبني بنكًا من الكلمات

التي تشتمل على مصطلحات وتعبيرات ديناميكية؟(٤٩).

٣ مفتاح القراءة الفعالة ٥٥

كيف تقرأ أكثر، وتستفيد أكثر؟ (٥٥) كيف تستفيد من التسلسل؟ (٥٩) أجاثا كريستي، من الجائز.... آخرين، لا (٦٢) عامل إضافي لمضاعفة السرعة (٦٦) استخدم أسلوب خطوط العرض المرئية (٦٧) كيف تقرأ بالفقرات؟ (٧٠) تثبيت المواد المقروءة (٧٣) لن يكلفك الأمر شيئا (٧٥) الخطوات الخمس لتحقيق أسلوب فعًال في القراءة (٧٦) متى تؤتي القراءة البطيئة ثمارها؟ (٧٧).

٤ الحساب السريع دون استخدام الآلة الحاسبة ٧٩

حاول أن تنسى تقريبا كل شيء تعلمته عن الأرقام (٨١) الجمع السريع (٨٢) وماذا عن الأعداد الأكبر؟ (٨٦) كيف تتوصل إلى تخمينات سريعة (٨٩) الإضافة باستخدام القلم والورقة يصبح أسهل (٩١) الطرح السريع (٩٥) عامل السرعة (٩٨) عملية الضرب السريعة (٩٩) عملية القسمة السريعة (١٠٢) كيف توفر نصف الوقت تقريبا الذي تستغرقه الحسابات (١٠٣) كيف تحسب المجاميع الرقمية (١٠٥) الإثبات السريع لصواب عملية الجمع (١٠٦) الإثبات السريع لصواب عمليه الطرح (١٠٨) الإثبات السريع لصواب عملية الضرب (١٠٨) الإثبات السريع لصواب عملية القسمة (١٠٩).

٥ كيف تحل المشكلات التي يحار الآخرون في حلها؟ ١١١

كيف تستفيد من القدرة على حل المشكلات (١١١) أزل الحواجز التي تريك الآخرين (١١٢) أزل الحاجز الأول: صحح المعلومات

الخـاطئـة، وحل مـالا يمكن حله (١١٣) ثلاثة أمـثلة على حل المشكلات (١١٤) اعرف مصادر المعلومات الخاطئة (١١٧) أزل الحاجز الثاني: احصر اهتمامك في النتيجة المرغوب فيها (١١٨) عندما يفشل السبيل التقليدي (١٢٠) استخدم «عدسة مقرِّبة» (١٢١) كيف تنشط جميع مواردك العقلية (١٢٢) أدوات ترفع من مستوى تفكير عقلك الواعي (١٢٢) كيف يساعد عقلك الباطن على حل المشكلات (١٢٤) وفر ساعات المجاهدة الشاقة (١٢٧) موهبتك في حل المشكلات من خلال عمل المخيلة (١٢٨) كيف تحول مشكلة عنيدة إلى مسألة أبسط بكثير (١٣١) كيف يمكن لمخطط التدفق أن يعينك (١٣٤) كيف تخطط مساراً سهلاً من المشكلة إلى حلها (١٣٦).

٦ **التعلم الفوري: كيف تبلغ قمة السرعة والبراعة في أي شيء يستجد عليك؟** ١٤١

التنشيط العقلي: أسلوب تحقيق التعلم الفوري (١٤٣) طريقة استخدام «التنشيط العقلي» (١٤٦) استخدام الانهماك التام لزيادة سرعة تعلم أي موضوع (١٥٠) شكلا الانهماك التام (١٥٢) كيف تستفيد من التعلم المبرمج (١٥٥) تطوير الجودة والسرعة (١٥٩) كيف تصمم برامج «التعلم المبرمج» الخاصة بك (١٦٠) شكل بديل «للتعليم المبرمج» (١٦١) الاستخدام الأفضل لما تتعلم (١٦٢) ضاعف سرعتك في تدوين الملاحظات (١٦٣) الأداة١: الاختزال الشخصي (١٦٤) الأداة ٢: «التحرير العقلي» (١٦٧) كيف تزيد «قوة التركيز» (١٦٨).

٧ **أطلق العنان لعبقرية عقلك الإبداعية** ١٧١

الإبداع كيف تجعله مفيداً (١٧١) أعد عدتك للإبداع (١٧٣) حل

المشكلة بالعبقرية الإبداعية (١٧٦) كيف تستخدم أسلوب الحلقة المفقودة (١٧٨) كيف تتوصل إلى أفكار جديدة إبداعية (١٨٠) لماذا ينبغي لك أن تكون مقلداً مبدعاً (١٨٢) الفضول: أكبر ميزة إبداعية وأعظمها قدراً (١٨٥) كيف تبرمج نفسك على الإبداع (١٨٦) التحدي العكسي (١٩٠) عقلك الباطن: دفق من الأفكار والحلول (١٩١).

٨ التنقيب عن الأفكار والحلول ١٩٥

«التنقيب في المجهول»: شكل قوي من أشكال «رفع الكفاءة العقلية» (١٩٦) أطلق العنان لخلايا الذاكرة في عقلك (١٩٨) تسريع عملية المعالجة (٢٠٠) الخطوات الخمس المؤدية إلى نجاح أسلوب «التنقيب في المجهول» (٢٠٠) الخطوة الأولى: التجميع الكلي للأفكار (٢٠١) نصيحة من نوع خاص (٢٠٣) الخطوة الثانية: اختيار الأفكار الجيدة فقط (٢٠٥) الانتفاع بالأفكار «الرديئة» (٢٠٦) الخطوة الثالثة: تصنيف أفضل الأفكار (٢٠٧) الخطوة الرابعة: دمج الأفكار ذات المستوى الأعلى (٢٠٩) الخطوة الخامسة: فحص الأفكار ذات المستوى الأدنى (٢١٠) كيف تنشىء أفكاراً ديناميكية من خلال التنقيب (٢١١) القدرة على ربط الكلمات بعضها ببعض (٢١٣) كلمة واحدة تؤدي إلى أفكار عديدة (٢١٤) أعط نفسك الكثير لتنتقي منه (٢١٧) كيف تكتشف الحلول القوية من خلال التنقيب في المجهول (٢١٧) كيف تجعل المواقف الصعبة أكثر سهولة (٢٢٠).

٩ كيف تضبط وتفعل قدراتك على الإصغاء ٢٢٣

اسمع كل ما تختار سماعه (٢٢٥) كيف تكسب معلومات قيمة

تفوت على غيرك (٢٢٧) فك شفرة المعاني المستترة وراء ما يقول الناس (٢٣٤) كيف تساعدك المعاني المستترة (٢٣٦) كيف تستحوذ على مفاتيح التفاوض الهامة (٢٣٧) كيف تميط اللثام عن المعلومات المطمورة (٢٤٠) مفتاح النجاح في تحليل المحتوى (٢٤٣) بناء المستقبل الوظيفي بتحليل المحتوى (٢٤٤) ابن الشعبية والهيبة بالاكتراث بالإشارات بينك وبين الآخرين (٢٤٦) كيف تحصل على المعلومات من الذين لا يريدون منحك إياها (٢٤٨).

١٠ استخدام أسلوب رفع الكفاءة العقلية ٢٥٣

السر وراء القوة الحقيقية (٢٥٥) بعض الأساليب الكلامية التي تمنحك القدرة على قيادة الآخرين (٢٥٦) كيف تجعل أي شخص يقوم بفعل أي شيء تقربا إليك (٢٦٠) تلبية الاحتياجات الملحة للحصول على ما تريد (٢٦٣) إظهار التحدي للحصول على ما تريد (٢٦٥) كيف تجعل الناس يطورون أو يزيدون من عملهم(٢٦٧) الطرق الخمس للسيطرة على سلوك الآخرين (٢٧٠) كيف تحل خلافا ما لصالحك؟ (٢٧١) براعة التعامل مع الناس (٢٧٣) كيف تتفوق وجهة نظرك (٢٧٥) كيف تؤثر في نفوس الناس الذين يستطيعون مساعدتك (٢٧٧) اتبع العادات التي تجلب لك المنافع (٢٨٠)

١١ كيف تستخدم الكلمة المكتوبة للحصول على ما تريد ٢٨٣

الكلمات المناسبة التي تدفع الآخرين إلى المزيد من العمل (٢٨٤) ما الشيء الذي يجعل الكلمة مناسبة؟ (٢٨٧) رسائل قوية الأسلوب لتفي بالغرض منها(٢٩١) كتابة الرسائل التي تنطق

بلسانك (٢٩٣) تطبيق اختبار المحادثة (٢٩٥) تحقيق نتائج عظيمة في مجال العمل (٢٩٧) كيف تستخدم الأسلوب التحادثي بطريقة صحيحة (٢٩٨) لا تكتب إلى الناس «تحدث» إليهم (٢٩٩) كتابة مذكرات فعالة لتحفيز الناس على العمل (٣٠١) تقارير فعالة لتسجيل نقاط هامة لصالحك (٣٠٤) عندما تكون الكلمات أفضل من الصور (٣٠٦) كيف تجعل من التقرير الممل شيئًا ممتعًا في قراءته (٣٠٨) استخدام أسلوب مناسب لكتابة سيرة ذاتية بما يثير اهتمام صاحب العمل (٣٠٩).

١٢ كيف تتفوق على منافسيك بالحيلة والدهاء ٣١٣

كيف تضع نفسك في موقع يهيئك للانتصار (٣١٤) أربع خطوات نحو الوضع الصحيح (٣١٧) سر الصعود إلى القمة (٣٢٠) تصيد الفرص التي يفقدها الآخرون (٣٢٠) الأساليب الخفية للوصول إلى القيادة (٣٢٢) لماذا يعتبر استخدام الأساليب الخفية طريقة فعالة (٣٢٤) استخدام الآخرين بما يحقق لك انتصارا ساحقًا عليهم (٣٢٥) سر فعالية أسلوب استخدام الآخرين (٣٢٥) مجموعة من طرق استخدام الآخرين لتختار منها (٣٢٧) كيف تسكت ناقديك ومتحديك (٣٣٢) كيف تحيي الشخص الذي ينتقدك وجها لوجه (٣٣٣) كيف تسكت من ينتقدك من وراء ظهرك (٣٣٥).

١٣ جهِّز عقلك للأداء المتميز ٣٣٩

اتخاذ القرارات المناسبة يعد من الأعمال الفذة (٣٣٩) كيف تعلمك أساليب المحاكاة التفوق في الأداء (٣٤٠) مزايا استخدام أساليب المحاكاة (٣٤٢) كيف تحقق لك الواقعية غير المكلفة المكاسب الهائلة؟ (٣٤٣) أهم من التجارب المأخوذة من الواقع

(٣٤٦) يمكنك تقريباً محاكاة أي شيء (٣٤٧) المحاكاة من خلال استخدام الحاسب الآلي (٣٤٨) استخدام أسلوب المحاكاة في بناء مهارات شخصية (٣٥١) لماذا ومتى ينبغي أن تكيف عقلك للتفوق في الأداء؟ (٣٥٢) طريقتان للتدرب على التفوق في الأداء العقلي (٣٥٥) كيف تتدرب على استخدام البطاقات التي تحتوي على امتحان موجز (٣٥٧) كيف تتدرب على البطاقات المشتملة على المشكلات (٣٦٠) كيف تصنع جهاز تدريب عقلي (٣٦٢) نظرية اللعبة الورقية تعدك لمواجهة أشد المعارضين خصومة (٣٦٤).

١٤ ارفع كفاءتك العقلية بالاستفادة من خبرات الآخرين ٣٦٩

كيف تحصل على نصيحة مجانية من الخبراء(٣٦٩) كيف تنتقي أفضل العقول في أمريكا (٣٧١) لماذا يتوق الخبراء إلى مساعدتك (٣٧٣) اصنع شبكة المعلومات الخاصة بك (٣٧٥) كيف توسع شبكة معلوماتك (٣٧٨) كيف تحصل على المساعدة من الأشخاص الذين لا تعرفهم (٣٨٠) باستطاعتك تكوين شبكة معلومات ذات اهتمامات مشتركة مع الآخرين (٣٨١) المطلبان الأساسيان لتكوين شبكة معلومات ذات اهتمامات مشتركة الآخرين (٣٨٥) الفائدة الأولى من إنشاء شبكة معلومات شخصية (٣٨٧) اجعل الكفاءة العقلية جزءاً هاماً من حياتك (٣٨٩).

- ١ -

كيف تستفيد من طاقاتك العقلية غير المستغلة

نحن ندين بالكثير للعلماء والمخترعين الذين صنعوا المعجزات من أجل أن نحيا حياة أفضل. غير أنهم للأسف أخفقوا فى مجال واحد. فمن الناحية المادية، نجحوا فى أن يقدموا لنا معجزات وابتكارات مذهلة، كالماكينات التى تصنع الطعام، أو وسائل النقل التى أصبحت تختصر الزمن، لكنهم حتى الآن لم ينجحوا فى التوصل إلى أية وسيلة تمكننا من استغلال طاقتنا العقلية على النحو الأمثل.

أجل، هناك برامج للكمبيوتر تستطيع أن تلعب معها الشطرنج، وهناك آلات حاسبة تستطيع أن تحسب لك الجذر التربيعى فى أقل من ثانية. لكن، ماذا عن مهارات التعلم والاستذكار والابتكار التى يتعين على كل فرد فينا أن يمارسها كل يوم؟ فعندما تتقدم لشغل وظيفة، فإن كل ما يهم صاحب العمل هو ما يمكنك أن تفعله أنت، لا ما تفعله آلتك الحاسبة.

لابد أنك ستسعد كثيراً عندما تعلم أنه بإمكان كل فرد فينا أن يصنع الكثير دون الحاجة إلى مساعدة عالم أو مخترع. بل فى واقع الأمر، أنت تستطيع أن تفعل ما هو أفضل مما تفعله الآن، بغض النظر عن مستوى أدائك الحالى.

أساليب منتقاة لشحذ قواك العقلية

إذا كانت هذه هى أول مرة تتعرض فيها لما يعرف بنظام «رفع الكفاءة العقلية»، إذن فقد تمت دعوتك إلى خوض رحلة ممتعة. أنت الآن على وشك أن تكتشف طريقة جديدة لـ :-

* تقوية الذاكرة.
* التعلم بسرعة أكبر.
* القراءة بسرعة، واستيعاب المزيد.
* التعامل مع الحسابات الرياضية بطريقة أسهل.
* علاج المشكلات بسرعة.
* تعزيز روح الابتكار.
* قيادة الآخرين بقوة.
* فهم ما تقرأ وما تسمع بعمق أكبر.
* زيادة المعرفة والإطلاع.

المعنى الجديد لمفهوم رفع الكفاءة العقلية

رفع الكفاءة العقلية يشبه في معناه باقى أنواع القوى التى طالما كنت تستخدمها فى حياتك، فمع وجود القوة البدنية، تستطيع عضلاتك أن تنقل أشياءً ما كان لها أن تتزحزح عن موقعها بغير ذلك. القوة المالية مثلاً تسمح لك باقتطاع جزء صغير من مالك كقسط لشراء شيء باهظ الثمن، كمنزل، أو سيارة، أو إنشاء مشروع خاص. فى نماذج القوة هذه، فإن ما يهم، ليس عدد العضلات أو الدولارات التى تمتلكها، بل أين وكيف تستخدمها.

هكذا هو الحال مع مفهوم رفع الكفاءة العقلية. فليس ما يهم هو الدراسة والاستذكار، بل الطريقة التى تطبقها فى هاتين العمليتين الحيويتين.

هذا الكتاب يكشف عن بعض الأساليب المنتقاة لشحذ كفاءتك العقلية، والتى يستخدمها كثير من أصحاب الإنجازات لصنع معجزات مثل :

* التأهل لوظائف أفضل والحصول على مرتبات مجزية.
* إنشاء أعمال خاصة ناجحة.
* تحقيق أرقام مبيعات قياسية.
* السيطرة على صعاب البشر.
* إحراز تقدم فى مجال السياسة.
* الوصول إلى مرتبة الخبراء المعروفين فى مجالات عدة.

أما الأشخاص الذين لم يتعلموا كيف يستخدمون كفاءتهم العقلية فإنهم كثيراً ما يجدون صعوبة بالغة فى تذكر المعلومات، ويضطرون إلى أن يكافحوا من أجل علاج مشاكل عديدة تعترض طريقهم، كما أنهم يفرضون قيوداً لا حاجة لها على قدراتهم، وعلى حياتهم المهنية، وعلى علاقاتهم بالآخرين. وبالتالى فهم يخفقون فى نهاية الأمر في إدراك مدى روعة قدرتهم العقلية الحقيقية.

العقل هو المحرك الرائع لكل شيء

كثير من أساليب الكفاءة العقلية معروفة تماما للأشخاص الذين حققوا نجاحات عظيمة في أعمالهم. ولم لا؟ فقد علمتهم التجربة المبدأ الجوهري. لقد عرفوا كفاءتهم العقلية واستخدموها فى أمور كثيرة كتمويل مشاريعهم، حيث جعلوا دولاراً واحداً يقوم بمهمة عشرة دولارات أو أكثر.

في بداياتهم العملية، أدركوا أن إمكانية النجاح ترتبط ارتباطًا وثيقًا بقدرتهم على الإبداع وعلاج المشاكل. ولهذا، ومن منطلق إيمانهم بما قاله دانيال ويبستر من أن «العقل هو المحرك الرائع لكل شيء»، فقد عاهدوا أنفسهم ألا يألوا جهدًا في مضاعفة كفاءتهم العقلية، تمامًا كما ضاعفوا قدرتهم المالية.

كثير من الأساليب المذكورة في هذا الكتاب تستند في جوهرها إلى «قوى الرفع» الشخصية التي استخدمها رجال وسيدات الأعمال أولئك. وكما سترى، فقد ركزوا على المجالات التي تحتاج منهم إلى التدعيم والتحسين. فالبنسبة لمندوب البيع، كان أكثر ما يهمه هو تذكر أسماء الأشخاص، والمنتجات والأسعار، أما العامل فى مجال الالكترونيات، فكان شغله الشاغل هو قراءة كل ما يتصل بمجال عمله كى يبقى مواكبًا لأحدث التطورات. كلا الشخصين سيستفيدان استفادة عظيمة من تحرير قدراتهما الإبداعية التي ستنطلق بهما إلى عالم جديد من الأفكار المدهشة.

ولأن الحاجة أم الاختراع، فقد طوّر هؤلاء الأشخاص الأساليب التي من شأنها أن تضمن لهم الوصول إلى مستوى الأداء العقلي المطلوب. وسوف تجد فى هذا الكتاب أفضل تلك الأساليب.

كيف تتفوق على الآخرين بمضاعفة ذكائك

طبقًا لقانون «المعدّلات»، فإنك عندما تخضع مع الآخرين لاختبار قياس الذكاء مع آخرين، فلابد وأن تجد بينهم من يفوقك ذكاءً. لكنك عندما تصطدم بمواقف حقيقية من الحياة، قد تتفوق عليهم جميعا. ها هى الأسباب:ـ

١ـ ما من أحد يتصرف بمستوى مقارب لكفاءته العقلية الفعلية.

٢ـ كل ما تحتاجه لكي تتفوق على شخص آخر - حتى لو كان أذكى منك - هو أن تزيد معدل أدائك العقلي.

معدل الأداء العقلي (MPR) هو ببساطة نسبة الكفاءة العقلية الإجمالية التي تستخدمها. إذا كنت كغالبية البشر، فأنت تستخدم ١٠٪ فقط من كفاءتك العقلية. لكنك عندما تضاعف من كفاءتك العقلية، سيكون أداؤك أفضل بكثير.

على سبيل المثال، إذا كانت ذاكرتك تعمل بنسبة ١٠٪ في المستوى الطبيعي، إذن فأساليب رفع الكفاءة العقلية التي تستخدمها لتحسين أداء ذاكرتك سوف تسمح لك بالعمل كما لو كان معدل أدائك العقلي أكثر بكثير من تلك النسبة. عندما تضاعف قدرتك على تذكر الحقائق والأرقام (كما يفعل كثيرون باستخدام أساليب رفع الكفاءة العقلية)، فسيصل معدل أدائك العقلي إلى ٢٠٪ بدلا من ١٠٪. أما الشخص الذي تفوق عليك في اختبار الذكاء فسوف يستمر في العمل بنسبة ١٠٪ وباستخدامك لأساليب رفع الكفاءة العقلية، ستتقدم عليه أكثر وأكثر.

ولكن، لنتوخ الحذر . لنقل مثلا أن كفاءتك لم تتضاعف، بل زادت بنسبة ٢٪ فقط. ولكي يكون المثال مفهوماً سنتحدث عن قدرة التعلّم. لنقل إن قدرتك على التعلم زادت بنسبة ٢٪. إذن بمعدل أدائك العقلي سيصل إلى ١٢٪ بدلا من ١٠٪.

الآن، لنقل أن شخصاً يدعى جون مثلاً يتمتع بمستوى ذكاء يبلغ ١٤٠، بينما مستوى ذكائك أنت يبلغ ١٢٠. في الظروف الطبيعية، سيكون جون أسرع منك في التعلم. لكننا هنا لا نتحدث عن ظروف طبيعية، بل نتحدث عن تطبيقك لأساليب رفع الكفاءة العقلية في مجال التعلم . هذا ما يجعلك أذكى من السيد جون. و الحسابات البسيطة توضح ذلك:-

أنت	مستوى الذكاء	١٢٠
	معدل الأداء العقلي	٠,١٢ ×
	قـــوة التعلـــم	١٤,٤
السيد جون	مستوى الذكاء	١٤٠
	معدل الأداء العقلي	٠,١٠ ×
	قـــوة التعلـــم	١٤,٠

الأن وصلت قدرتك على التعلم إلى مستوى يفوق مستوى السيد جون، وهكذا يمكنك أن تتفوق عليه في الأداء بسهولة.

الحافة التنافسية التي تجلب النجاح

منذ فترة ليست ببعيدة، كتب لي نائب رئيس أحد أكبر فروع بنك سيتي نيويورك، والذى كان مسؤولاً أنذاك عن شؤون الأفراد، بعد أن قرأ مقالا كنت قد كتبته عن معدل الأداء العقلي. وشرحت رسالته كيف أن تحسنًا طفيفًا في معدل الأداء العقلي قد يحقق نجاحًا كبيرًا للفرد في عمله. ها هي الرسالة:

« لقد كان للمقال أهمية خاصة بالنسبة لي لأنني شاهد حي على أن ما تقوله حقيقي. ولأنني المسؤول عن شؤون الأفراد في هذا البنك،

فلي حق الاطلاع على ملفات الموظفين. فى يوم من الأيام، تصادف أنني اطلعت على ملف أحد زملائي في الدراسة قديماً ويدعى إرف، وقد كنت وإرف انضممنا للعمل في البنك في نفس السنة. أما ملفه، فقد أظهر أننا نحن الاثنين حققنا نفس الدرجة في اختبار الأهلية الذي سبق التحاقنا بالعمل.

وفى السنوات الأولى لنا، كنت أنا وإرف متلازمين بعض الشيء، ولأننا نقطن في نفس المنطقة، كنا نجيء ونذهب معاً، كلانا كانت تحدوه آمال عظيمة، وكان إرف يأخذ دائماً أوراق العمل إلى المنزل كي يعكف عليها طوال الليل وفي إجازات نهاية الأسبوع كي ينهيها، أما أنا فكنت مختلفاً. فبدلاً من أن أكرس وقت فراغي لعمل البنك، كنت أخصص بعضاً من وقتي لتحسين أدائي ومهاراتي العقلية. وكان هذا على ما أعتقد هو السبب فى تحسن أدائي في العمل، وتقدم مستواى أثناء الساعات الثمانية التي كنت أقضيها في المكتب.

أما الوقت الذي كان يقضيه إرف في إنهاء العمل في المنزل فقد ساهم فى علاج بعض المشاكل التي كانت تطرأ فجأة، لكنه لم يحظ بأي تأثير دائم على البنك أو على مستقبله فيه، فدائماً كانت هناك كومة من الأوراق لابد من الانتهاء منها فى اليوم التالى. أما بالنسبة للوقت الذى أمضيته في تعلم القراءة بسرعة، وحل المشكلات بأسلوب أيسر، وتقوية ذاكرتى، فقد ظل البنك يجنى ثماره طوال السنوات العديدة التي تلت ذلك، ولاحظ رؤسائى تفوق أدائي وسرعته، فاختارونى من بين الجميع لكي أنال الترقيات واحدة تلو الأخرى.

وإرف أيضاً كان محط الأنظار، فقد حظى بتقدير رؤسائه ونال بعض الترقيات، لكنني الآن عندما أنظر وأرجع إلى الوراء، أدرك الفرق الكبير بين تقدير البنك لي ولإرف. فقد تمتع إرف بشهرة الموظف المجتهد أما أنا فقد كنت ولا زال أتمتع بشهرة الموهوب صاحب المهارات الخلاّقة.

اختبار الذكاء الذي أجريناه سوية لم يظهر فرقا بيني وبين إرف. كل ما حدث هو أنني تعلمت كيف أستخدم ذكائى بطريقة أفضل، وحتى اللحظة التي سبقت قراءتي لمقالك يا سيدى لم يكن قد سبق لي أن سمعت بمصطلح «نسبة الأداء العقلي»، أما الآن، فأنا أعرف أن ارتفاع نسبة أدائي العقلي كان هو السبب وراء ازدهار عملي.

وهذا هو سبب حصولي على منصب نائب رئيس البنك، وبقاء إرف فى صفوف الموظفين العاديين؛ لأنه لا يزال مجتهداً كما كان، ولا يزال يأخذ أوراقه إلى المنزل. ولأننا أصدقاء، فإنني أنوى أن أريه مقالتك هذه».

كما تشير الرسائل، فقد استطاع هذا الشخص أن ينجز في الساعات الثمانية التي كان يقضيها فى عمله ما هو أكثر بكثير من زميله الذي كان يعمل في المكتب والمنزل أيضاً، وأصبحت مهاراته العقلية البارعة محط اهتمام رؤسائه، وأخذ يرتقى السلم الوظيفى بسرعة لم يكن ليتوقعها أحد.

أما أنت عزيزى القارئ، فموقفك الآن أفضل بكثير من موقف صاحبنا هذا الذي اعتمد على نفسه كلية في تحسين كفاءته العقلية، فأنت لديك هذا الكتاب فهو مرشدك الكامل نحو اتباع نظام سريع لرفع نسبة أدائك العقلى.

تمارين عقلية متساوية القياس لبناء عقول خلاقة

يمكنك أن تعتبر الأساليب المعروضة في هذا الكتاب بمثابة تمارين عقلية متساوية القياس. أنت بالطبع تعرف ما نعنيه بالتمارين متساوية القياس. لقد اكتشف هذه التمارين عالم ألماني كان يعكف على دراسة عمل العضلات. في يوم من الأيام، قام بربط قدم ضفدع إلى طاولة المختبر، بينما ترك القدم الأخرى سائبة دون قيد، ولأن الضفدع بالطبع لم يدرك أنه لا سبيل لتحرير قدمه المربوطة، فقد ظل يجذب الحبل دونما فائدة.

ولم يمضِ وقت طويل قبل أن يتوصل العالم إلى اكتشافه المذهل. فقد بدأت القدم المربوطة فى تكوين عضلات كبيرة إضافية. وعندئذ، تساءل العالم «لم لا نستخدم المبدأ ذاته فى تطوير عضلات الجسم البشرى»؟ وكانت هذه هي المقدمة لمعرفة التمارين متساوية القياس.

فالأشخاص الذين يرغبون في تقوية عضلات الذراعين، يقومون بدفع أيديهم قبالة بعضهما البعض بكل قوة لمدة عشر ثوانٍ. أما الذين يرغبون في الحصول على معدة منبسطة، فيقومون بشفطها بكل قوة ولفترة مماثلة. وبالنسبة للراغبين فى تقوية عضلات سيقانهم، فيقومون بدفعها قبالة سطح أي منضدة، بل أن هناك من ابتكر تمريناً لتقوية عضلات الوجه.

كيف تتعلم بسرعة وتتذكر بسهولة

يكمن نجاح تمارين متساوية القياس في أنك تزيد قوة عضلاتك عن طريق استخدامها. فأنت تجهد عضلاتك إلى أقصى مدى لها عندما تدفعها

قبالة قوة ساكنة. هذا التمرين له من التأثير ما يفوق حمل ثُقل لنفس الفترة الزمنية. ففي حمل الأثقال، قد يكون الشيء ثقيل الوزن لكنه ليس ساكنًا بل متحركًا. ولأن الوزن الثقيل يستسلم لقوة عضلاتك، فسيكون جهدك أقل من الجهد المبذول إذا كانت عضلاتك تدفع شيئًا لا يمكنه الاستسلام لها.

أما الفائدة من وراء كل ذلك، هي أن الفرد يمكنه فى بضعة ثوان كل يوم أن يبنى عضلات قد يستغرق بناؤها بتطبيق أساليب التدريب العادية ثلاثين دقيقة.

وهكذا يمكن تحسين قدرتك على التعلم والتذكر بنفس الطريقة. ويكمن سر نجاحك في التدريب بانتظام ولفترة بسيطة على كل الأساليب المذكورة في هذا الكتاب التي تهدف إلى بناء العقل، وينبغي أن يكون التدريب يوميًا، تمامًا كما يفعل الشخص الذي يبنى عضلاته عندما يتدرب يوميًا على تمارين متساوية القياس، وكما هو الحال في تمارين متساوية القياس فإن الفترة المطلوبة هى مجرد ثوانٍ.

قارن بين أوجه الشبه التالية التي تجمع بين بناء العقل عن طريق أساليب رفع الكفاءة العقلية وبناء الجسم عن طريق تمارين متساوية القياس:

* قضاء بضعة دقائق كل يوم سيغني عن قضاء ساعة أو أكثر فى التدريب العادى.
* يمكن ممارسة التمرين أثناء القيام بأعمال أخرى.
* كما أن تمارين تساوى القياس تعمل على بناء العضلات من خلال

استهلاكها، فإن أساليب رفع الكفاءة العقلية تعمل على بناء العقل من خلال استغلال قدراته.

استغل الدقائق الزائدة، وادخر ثوانٍ لبناء العقل

لأنه لم يستغل سوى ١٠٪ من قدرته العقلية، لم يستطع صديقي جين آر. أن يواكب التطور في وظيفته، حيث يعمل في مجال فني دقيق، وكان يندهش كل يوم لكم المعلومات المتوقع منه أن يتعلمه.

« يبدو أنه ليس من الممكن أن يمر يوم دون أن يدفعوا فيه إليّ بأكوام من المعلومات الجديدة». هكذا كان جين يشتكى دائماً. «كما أنه ليس هناك وقت كافٍ لقراءة كل ذلك، ناهيك عن فهمه».

سألت جين عما إذا كان يرغب في مضاعفة سرعة قراءته، فأجابني:

«سيكون ذلك رائعًا، لكن لو كان ممكنًا».

وسألته كذلك عما إذا كان يريد اختصار الوقت الذي يقضيه عادة في قراءة المعلومات الجديدة إلى نصفه، فأجاب:

« سيكون ذلك أفضل فأفضل».

عندما أخبرت جين أن هناك أساليب يسهل إتقانها لمضاعفة سرعة القراءة والتعلم، انتفض حماساً لكن سرعان ما فتر بعد لحظات، وبعد أن فكر ثانية، قال لي :

«إننى أعانى من فوضى عارمة ، فلا يمكننى أن أجد وقتا كافيا لقراءة المعلومات الجديدة، ولا أن أخذ دورات تدريبية في القراءة السريعة.

عندئذ شرحت لجين ماكنت أقوله لك قبل قليل. معظم الأساليب المذكورة في هذا الكتاب يمكن تطبيقها في جلسات تدريبية لا يتعدى زمن كل منها بضعة دقائق يومياً. بل قد لا تضطر لاقتطاع وقت خاص لذلك، لأن آداء التدريب قد يأتى بصورة طبيعية أثناء ممارسة أعمالك اليومية.

تدريبات سهلة لتقوية العقل

قلت لجين «دعنا نتناول طعام الغداء لمدة يوم واحد في الأسبوع على مدى الأسابيع القليلة القادمة، وفي كل أسبوع سأعلمك أسلوباً لزيادة سرعة القراءة والاستيعاب، تدرب على هذا الأسلوب لمدة سبعة أيام، ولن تكون في حاجة إلى تخصيص جزء من وقتك لهذا التدريب، لأنك تستطيع ممارسته أثناء القيام بنشاطاتك العادية، حسناً؟».

ردّ جين بالموافقة. وفي وجبات الغداء التى جمعت بيننا، شرحت لجين الأساليب التي سأذكرها لاحقًا في الفصل الثانى، والثالث، والسادس. لكننا اكتشفنا لاحقًا أنه لم يستطع الاستفادة تماماً من أساليب رفع الكفاءة العقلية، لأنه لم تكن تزال هناك موضوعات شتى لم نطرقها بعد، واتضح أنه يحتاج إلى دورة تدريبية مكثفة كي تساعده على الخروج من مأزقه الحالي، وقد حصل عليها بالفعل.

فى اجتماعنا الثانى، سألت جين عن أول أسبوع تدريبى له. قال لى :

«لقد كان عظيماً، فأنا لم أواظب على التدريب الذى علمتنى إياه وحسب، بل لقد طبقته فى العمل أيضاً، وقد كان رائعاً».

في غضون بضعة أسابيع ، تمكن جين من الخروج من مأزقه بسلام، وأصبح يستخدم أساليب جديدة ومثيرة لتحسين أدائه فى القراءة، واكتسب المبادئ الأساسية لكيفية التعلم، وهكذا لم يعد مثقلاً بأعباء وظيفته.

فيما بعد قال لى جين «لقد أصبحت الأمور تجرى فى سهولة ويسر، وصرت قادراً على التحكم فى كل شيء بشكل لم يسبق له مثيل».

وهكذا لاحظ الجميع التغير الذي طرأ على سلوك جين وأدائه. ومنذ تعلمه لأساليب رفع الكفاءة العقلية الثلاثة التى لقنتها إياه، نال جين ترقيات عنه، فقد أسهمت تلك الأساليب في تحسين أدائه، ومن ثمَّ اضطلاعه بمسؤوليات إضافية، وهكذا حصل جين على لقب «الوافد الجديد» فى الشركة.

القوة الكامنة فى التفكير السريع

أن تكون قارئًا ومتعلماً سريعًا، وقادراً على الاحتفاظ بالمعلومات لفترة طويلة أمر رائع بالفعل، لكنه لا يكفي لكي تكون ناجحًا بحق.

هذه الصفات الرائعة ستتمكن من اكتسابها عندما تشرع في تطبيق أساليب رفع الكفاءة العقلية، لكن ماذا عن المشكلات التى تستمر في الظهور دائماً؟ كل فرد منا يواجه كل يوم مشكلات تتفاوت في حدتها، وتستنزف منا الوقت والجهد والأعصاب، وكثيرون يمضون وقتًا طويلاً فى التفكير فى المشاكل والخوف من عواقبها، لدرجة أنهم لا يجدون فى النهاية الوقت اللازم لعلاجها.

التفكير السريع هو الملجأ الوحيد. فالتفكير السريع ، كما سوف تتعلمه من هذا الكتاب، يمكنُك من التعامل مباشرة وعلى الفور مع المشكلات الهامة وإزالتها من طريقك، وهذا الأمر سيقلب موازين حياتك بشكل لم تتخيله من قبل.

الأشخاص الذين تعلموا أسلوب التفكير السريع أصبحوا يشتهرون بلقب صانعى القرارات، فقد أصبحوا يتمتعون بالقدرة على تحليل أي موقف أو مشكلة فى لمح البصر والتوصل إلى الحل أو القرار السليم.

كثيراً ما نسمع عن صانعى القرارات فى عالم السياسة والأعمال، وكثيراً ما نعتقد أن هؤلاء الأشخاص يعتلون القمة، لكن ولكى نعلم الحقيقة، هؤلاء الأشخاص لم يصبحوا صانعى قرارات فجأة، بل كانوا كذلك قبل أن يعتلوا القمة بفترة طويلة.

أثناء حضورى مؤتمراً أنا ورئيس إحدى الشركات الكبيرة، تحدثنا سوية عن صناعة القرار.

قال رئيس الشركة وكان يدعى جيم: «إن الأمر يشبه مسألة البيضة والدجاجة، فكثيراً ما يثور الجدل عما إذا كانت القدرة على صناعة القرار تظهر لدى أنجح المدراء التنفيذيين قبل أم بعد شغلهم لمناصبهم الحالية. أنا شخصياً أعتقد أن غالبية المدراء التنفيذيين يصلون إلى مناصبهم تلك بسبب قدرتهم على صناعة القرار في بداياتهم، حيث كانوا دائمًا ما يظهرون قدرة على اتخاذ القرارات الصحيحة وبسرعة، ولهذا كوفئوا بشغل مناصب أعلى ذات مسؤوليات أكبر».

وعلى الرغم من أن جيم يعتقد بأن الأشخاص الذين يظهرون قدرتهم على صناعة القرار بحكمة وبسرعة يختصهم رؤساؤهم بالترقية دون سواهم، إلا أنه لا يغفل حقيقة أخرى وهي أنه آن الأوان -لم يفت بعد- لأي شخص كي يصبح صانع قرار.

كيف يمكن أن يغير التفكير السريع مجرى حياتك؟

لقد سمعت جيم يروي القصة التالية مرات عديدة، ولم أمل قط من سماعها، وأعتقد أنك أيضاً عزيزي القارئ تعرف مزايا التعلم من تجارب الآخرين الناجحة، ولهذا فقد حصلت على إذن منه لكي أروي لكم هذه القصة.

كما يقول جيم، كان هناك رجل متوسط العمر يعمل بالشركة التي كان يعمل بها هو، وكان كثيراً ما يتخطاه رؤساؤه في الترقية وكان الرجال والسيدات الأصغر سناً أو حديثي العمل في الشركة ينالون الترقيات. وبعد فترة وجد نفسه وقد أصبح تابعاً لأشخاص عملوا في يوم من الأيام تحت سلطته.

«بالطبع كان ذلك الشخص مضطلعاً بمسؤوليات ما، ولكنه كان يعمل في دهاليز الشركة، في منصب تنفيذي صغير لا يرجو الانتقال منه إلى منصب أعلى. وفي يوم من الأيام، وبينما كان يتناول طعام الغداء مع زميل له، تساءل بصوت مسموع عن السبب في تحول مستقبله الوظيفي إلى هذا الطريق المسدود.

وجاءته الإجابة من صديقه كالصاعقة.

«لقد أخبره صديقه أنه على الرغم من تمتعه بمزايا عديدة تؤهله لشغل مناصب أفضل في الشركة، إلا أنه كان يفتقد لميزة واحدة هامة - الحسم. وقال له بصراحة إن عليه أن يتوقف عن الذهاب لرؤسائه لاستشارتهم في أموره، وأن عليه أن يتخذ قراراته بنفسه».

«وكان رد فعل صاحبنا أن أوضح لصديقه أنه كان يستشير رؤساءه في المسائل الهامة، لأنهم كانوا يريدون منه ذلك. لكن صديقه أخبره بأنهم كانوا يريدون منه ذلك لأنهم لم يلمسوا فيه القدرة على اتخاذ القرارات بنفسه بشجاعة».

«بعد أن فكر ملياً فيما قاله الصديق، قرر أن يفعل شيئا لإصلاح الأمر، وشرع في قراءة كل ما كتب عن اتخاذ القرار، وعلاج المشاكل والإبداع الشخصي، ووضع منهجًا خاصًا به لتعلم ما يعرف الآن بالتفكير السريع. واكتشف أن التفكير السريع ليس موهبة يولد بها الإنسان، بل مهارة يمكنه اكتسابها بالتعليم».

«وسرعان ما تغيرت الأمور لدى صاحبنا، وأصبح محط أنظار رؤسائه، حتى أولئك الذين يصغرونه سنًا، ولأن قراراته كانت منذ تلك اللحظة سليمة وقوية، فقد حظي أداؤه بتقدير وإعجاب الجميع».

«وعلى الرغم من أنه كان في منتصف عمره، إلا أن نسائم التغيير هبت على حياته المهنية، وبدأ يتلقى الترقية واحدة تلو الأخرى بعد أن أمضى سنوات عجاف في الشركة، بل وتخطى الآن كل من سبقوه إلى الترقية».

«ولم يتوقف الأمر عند هذا الحد، فقد ذاع صيته في الشركات الأخرى التي تعمل في نفس المجال، وفى النهاية، استطاعت إحدى الشركات استقطابه للعمل لديها في منصب رئيس مجلس إدارة»

«لعلك تتساءل عن الشخص الذي أتحدث عنه، إنه أنا، فقد غيَّر أسلوب التفكير السريع مجرى حياتي بأسرها وأنا في منتصف العمر».

على النقيض من جيم، قد لا تطمح إلى الوصول إلى منصب رئيس مجلس إدارة، لكنني على يقين من أنك ستتفق معي في الاعتقاد بأنه طالما لعب التفكير السريع دوراً هاماً في نجاح جيم، فلابد وأن يساعدك على تحقيق أهدافك.

عناصر التفكير السريع

لا يوجد فصل في هذا الكتاب فصل يحمل عنوان التفكير السريع، ذلك أن التفكير السريع يشتمل على عدة عناصر. وهكذا سوف تكتسب في كل فصل من فصول الكتاب مهارات التفكير السريع، على سبيل المثال:

* الفصل الخامس يعرض أسلوبًا سهلاً لعلاج المشاكل الصعبة.
* الفصل السابع يساعدك على تحرير قدراتك الإبداعية من قيودها.
* الفصل الثامن يمثل مصدراً للأفكار الحيوية والحلول الفعالة.
* الفصل التاسع يعتبر مرشداً لكسب معلومات كثيرًا ما يغفل عنها الآخرون.

ويعتبر أسلوب التفكير السريع أحد أهم عناصر النجاح، ولهذا السبب تنفق شركات الأعمال مبالغ طائلة لتدريب مدرائها التنفيذيين على عناصر ذلك الأسلوب، بينما يمكنك عزيزي القارئ، أن تحصل عليها جميعها فقط بثمن هذا الكتاب.

ولأن شرب عصير البرتقال لم يعد مقصوراً على وجبة الإفطار، فإن تطبيق أسلوب التفكير السريع لم يعد مقصوراً على النشاط التجاري. أشخاص كثيرون يعملون في شتى مجالات الحياة يجدون في هذا الأسلوب قيمة كبرى تساعدهم على:

* اتخاذ قرارات حكيمة تؤثر على حياتهم الشخصية.
* التعامل مع أية مشكلة تظهر لهم فجأة.
* التعامل مع صعاب البشر.
* التصرف كقادة إيجابيين في المجتمع وفي الجماعات الدينية.
* ممارسة الألعاب الذهنية كالشطرنج والطاولة بمهارة أكبر.

كيف تطلق العنان لعبقريتك الإبداعية؟

ما من أحد يختلف على حقيقة أن العقل البشري هو أروع جزء في الجسد البشري. ورغم أنه يزن ثلاثة أرطال إلا أنه دائماً ما كان يوصف بمستودع الأسرار والمنممات، والعقل البشرى ما هو إلاً جهاز كمبيوتر كهروكيميائي في الحقيقة، فالمعلومات التي يستقبلها العقل، ويخزنها، ويرسلها، تنتقل عبر شبكة كهروكيميائية، تماماً كما تستخدم أجهزة الكمبيوتر الإلكترونية الأسلاك والدوائر المطبوعة لنقل البيانات.

لكن لا وجود لأي جهاز كمبيوتر، مهما كان وزنه أو حجمه، يماثل في قدراته إعجاز العقل البشري. فعقلك البشري عَمِل طوال حياتك على استقبال وتخزين المعلومات التي ترسلها إليه الأعضاء الحسية كالعينين والأذنين، والأنف، والأصابع، وما إلى ذلك، في هيئة إشارات كهربية. أما حجم المعلومات والحقائق والانطباعات التي يختارها العقل فهي تكفى لملأ نحو تسعة مليون كتاب.

واستكمالاً للقياس التمثيلي بين جهاز الكمبيوتر والعقل، فالعقل البشري يعتبر معالجًا للبيانات، حيث إنه يتمتع بقدرة هائلة على سحب الحقائق والمعلومات من بنك الذاكرة، ويدمجها سوية ليخلق منها شيئا جديداً، وتدعى هذه القدرة في مرحلة الطفولة بالخيال، أما البالغون فيفضلون وصفها بالإبداع، وفي الطفولة تستخدم هذه القدرة في اللهو واللعب، أما في مرحلة النضج فهي تستخدم لحل المشكلات، وانتهاز الفرص، وعلاج الأمراض، والفوز في المسابقات والمنافسات.

برمج نفسك على الإبداع

كثيرون يعتقدون أن الإبداع موهبة تولد مع الإنسان، وأنها إذا لم تولد معه، فلا أمل من اكتسابها. غير أن الحقائق التي قمت بجمعها تثبت عكس ذلك، فلقد شاهدت مثالاً تلو الآخر لأشخاص استطاعوا أن يبرمجوا عقولهم على التوصل إلى حلول مبتكرة. وكانت النتيجة، في كثير من الحالات، أن يحدث منعطف جذري في حياتهم ، فمن مزاولة حياة مضجرة مملة، تمكن أولئك الأشخاص من استثمار قدرتهم الإبداعية غير المستغلة في تحقيق نجاحات مفاجئة.

ها هي بعض نماذج التحول الذي سببته البرمجة الإبداعية:

* موظف بأحد البنوك استطاع التوصل إلى نظام للمساعدة في منع الاحتيال عن طريق الكمبيوتر في المؤسسات المالية، وأصبح من أصحاب الملايين.
* ربة منزل ملّت الانتقال في كل مرة ينتقل فيها زوجها إلى عمل جديد تمكنت من التوصل إلى خطة تقنع بها شركته أنه لا يمكن الاستغناء عنه في المكان الذي يعمل فيه حاليًا.
* مرشح لمجلس الشيوخ عن إحدى الولايات كان قاب قوسين أو أدنى من الهزيمة، لكنه بدأ في توظيف قدرته الإبدعية لجذب انتباه الناخبين الذين اختاروه في النهاية لشغل المنصب.
* سكرتيرة أدركت أن لديها القدرة على أن تصبح مسؤولة تنفيذية، نجحت في الاستغناء عن آلتها الكاتبة عندما استطاعت إقناع رؤسائها بأنها أذكى من أن تقوم بمثل هذه الأعمال المكتبية البسيطة.
* رجل تم تعيينه في منصب رئيس صندوق جمع التبرعات لتجهيز سيارات الإسعاف التطوعية في المدينة توصل إلى أسلوب مبتكر لجمع التبرعات حقق له مبالغ لم يتم جمعها في أية سنة من السنين السابقة. وأثار نجاح الحملة انتباه بعض الشخصيات من أصحاب النفوذ الذين لاحظوا نشاط الرجل لأول مرة. في العام التالى تم تعيينه في منصب مدير المدينة وتقاضى أجرًا يبلغ ثلاثة أضعاف ما كان يتقاضاه في السابق.

لا يمكنك أن تقول عن أصحاب النماذج السابقة أنهم كانوا يتمتعون بقدرة إبداعية خاصة، لكنهم استطاعوا أن يتوصلوا إلى حلول مبتكرة حققت لهم نتائج مذهلة. سوف تتعلم الأساليب التي استخدموها من خلال قراءتك لهذا الكتاب، مع إعطاء أهمية خاصة للفصل السابع.

درس في التعلم

يقول هوارد في: «لقد أربكني الأمر حقًا، رجال ونساء بالغون راشدون يعملون كمدراء تنفيذيين في شركة كبيرة لا يستطيعون التعامل مع تلك الصناديق الإلكترونية الصغيرة التي وضعتها أمامهم».

تعرض هوارد لهذه التجربة بعد أن بدأ في تطبيق ما كان يظن أنها فكرة رائعة. كثير من أعمال التخطيط المالي تتم في شركته عن طريق أشخاص اعتادوا لسنوات طويلة أن يستخدموا اللوحات والرسومات البيانية والأوراق العريضة التي طالما تكدست على مكاتبهم، وكانوا يعكفون على إعداد الأرقام طيلة النهار مستخدمين القلم الرصاص، والممحاة والآلة الحاسبة.

«في يوم من الأيام، قرأت في إحدى المجلات التجارية عن برنامج مُعد خصيصاً للحاسبات الآلية الشخصية الصغيرة، يمكنها إنجاز ما يستغرق ساعات طويلة باليد في بضعة دقائق، واكتسح البرنامج الأسواق، فقد كان بإمكانه أن يصمم لوحات مالية عريضة تشتمل على عدة صفوف وأعمدة للأرقام وهكذا، فعندما يقوم الفرد بإعداد الخطة المالية لشركته، فما عليه سوى أن يغير بعض الأرقام، ويقوم الجهاز أتوماتيكيا بتغيير باقي الأرقام

المتصلة بتلك التي غيرتها. وهكذا يمكنك أن ترى كيف أن عوامل عديدة متنوعة أثرت على مستقبل شركة بأكملها».

«إذا كنت بنيت توقعاتك مثلاً بالنسبة لمعدل التضخم السنوي للشركة على أساس أن يصل إلى ٩٪، وأردت أن ترى كيف يمكن أن يؤثر بنسبة ١٢٪ على الشركة، يمكن أن يقوم مُدخل واحد أو اثنين بالمهمة عنك. قبل هذا البرنامج كنت تضطر إلى إعادة حساب الأرقام المسجلة على لوحتك البيانية»

«قبل أن أضع أجهزة الكمبيوتر على مكاتب المخططين الماليين، قررت أن أجرب وحداً منها، وأخذته معي المنزل كي أعمل عليه في عطلة نهاية الأسبوع، فوجدت أن البرنامج يعمل بكفاءة وسيلائم احتياجات العمل. وعندما أنهيت المحاولة، تركت ابني ذا الأثنى عشر ربيعًا يلهو به قليلاً. وكانت المفاجأة أن تعلم ابني بسرعة مذهلة طريقة استخدامه، وأتقن تشغيل برنامج التخطيط المالي، واستخدم هذا الأمر كحجة يقنعني بها لزيادة مصروف!

«وبعد أن اشتريت عدداً لا بأس به من أجهزة الكمبيوتر للشركة، تلقيت أقوى صدمات حياتي، فمعظم الموظفين كانوا يفزعون من الأجهزة وهكذا أمضيت وقتا عصيبًا في تعليم كل واحد منهم كيف يستخدم الجهاز».

ماذا يفعل الفزع من الخطأ للبالغين؟

بعد مرور أسبوع من الإحباط والمعاناة، اكتشف هوارد فجأة السبب

وراء المشكلة التي يعاني منها مع موظفيه التنفيذيين، لقد كانوا مصابين بالفزع من الوقوع في الخطأ، شأنهم في ذلك شأن معظم البالغين.

«كنت أفكر كيف ان ابني الصغير تمكن بسهولة من فهم البرنامج، في حين أن البالغين من الرجال والنساء في مكتبي لم يستطيعوا ذلك، وخطرت لي إجابة على سؤالي المحير. فالصغار لا يخافون الوقوع في الخطأ، فهم لم يتعلموا بعد كيف أن الخطأ هو شيء سيء ينبغي تجنبه. أما البالغون، خاصة من هم على شاكلة موظفيّ التنفيذيين، فينبغي أن يشعروا بالتفوق والقدرة الذاتية. ولهذا فهم يعتبرون أن الشخص الذي يقع في الخطأ هو شخص غير قادر».

«لكن الحقيقة هي أن تعلم الإنسان لأي شيء جديد يستتبع بالضرورة وقوعه في الخطأ. فالأخطاء تمثل مصدراً قيماً للمعلومات التي قد تفيدك فيما بعد في تجنب تكرار نفس الخطأ. إن الأمر يشبه ببساطة قيادة السيارة، فبمجرد أن تتجه السيارة إلى منتصف الطريق (وهذا خطأ) تسارع إلى ضبط مقودها إلى اليمين قليلاً، وهكذا تتعلم كيف أن تضبيطات بسيطة يمكنها أن تحفظ مسار السيارة في خط مستقيم ومحدد».

«إذن كيف تعاملت مع فزع موظفي من الوقوع في الخطأ؟ لقد جلست إليهم وأخبرتهم 'أنني أتوقع أن يقعوا في أخطاء بالطبع عندما يتعاملون مع جهاز الكمبيوتر، بل إنني في الحقيقة كنت أريد منهم ذلك، وشجعتهم أيضاً على أن يصطحبوا أجهزتهم معهم إلى المنزل كي يتدربوا عليها، وعلى الرغم من أنني لم أصرح بذلك، فقد بدا أن السبب الحقيقي وراء تشجيعي ذلك هو

أنهم قد يشعرون براحة أكبر في التعامل مع جهاز الكمبيوتر في الخفاء، ويمكنهم ساعتها أن يرتكبوا أخطاءً ويحاولوا من جديد دون أن يشعروا بالحرج من مشاهدة الآخرين لأخطائهم».

«أما النتيجة فقد ظهرت في خلال أسبوع واحد، فقد أصبح كل شخص منهم قادراً على استخدام برنامج التخطيط المالي بيسر وسهولة. ولم يعد بإمكاني أن أتذكر عدد المرات التي كانوا يتعجبون فيها كيف كان من الممكن أن يستمروا في عملهم دون استخدام هذا البرنامج».

لا تدع الخوف من الخطأ يعطل قدراتك

من المفهوم طبعاً أننا كبالغين لا نحب الوقوع في أخطاء، فلقد نشأنا على ذلك. فالمدرسون في المدرسة كانوا دائماً ما يكافؤوننا حين نكون على صواب ويعاقبوننا حينما نحصل على درجات ضعيفة بسبب أخطائنا. وأباؤنا أيضاً كانوا يعاملوننا بالمثل، وكذلك رؤساؤنا في العمل. لكن على الرغم من كل ذلك، فهذا الأمر ليس صحيحاً.

ليس الأمر صحيحاً لأن أية تجربة تعلم حقيقية لابد وأن تنطوي على المحاولة والخطأ، وهذا ما أدركه هوارد، ليس ما يهم هو أن يتعلم الإنسان كيف يستخدم آلة ما، بل المهم أن يكتسب مهارة جديدة أثناء ذلك.

إذا قطعت عهداً على نفسك الآن - وحرصت على تنفيذه كلما أمكن ذلك في المستقبل - فأعدك أنك ستتعلم أكثر وأسرع. وهذا العهد يجنبك رفض الأخطاء التي حتما ستتعرض لها حين تقبل على اكتساب مهارة جديدة.

تقبل الخطأ كجزء لا يتجزأ من عملية التعليم، إذا فعلت ذلك، ستجد أخطاءك تتضاءل تدريجياً. والأخطاء التي يقع فيها المبتدؤون ستتحول فيما بعد إلى أخطاء لا يرتكبها سوى من وصلوا إلى مستوى أرقى من المعرفة، ومرة أخرى فإن هذه العملية تشبه قيادة السيارة. ففي البداية تنحرف بك السيارة يميناً ويساراً فتحاول إصلاح مسارها لكنك تخطيء مجدداً. بعد فترة ستتعلم القيادة الصحيحة.

أسرار الناجحين

منذ ما يزيد عن اثنى عشر عاماً، وعندما شرعت في الكتابة و إلقاء الندوات حول موضوع النجاح الشخصي ،قمت بتجميع مواد بحثية هائلة أخذت تتزايد يوماً بعد يوم. وفي مشواري الطويل مع المهنة، التقيت بأفراد ناجحين ومتفوقين في العديد من المجالات:

* إدارة الأعمال.
* السياسة.
* الترفيه.
* الشؤون المدنية.
* الخدمة العامة.
* الدين.
* التعليم.

وأثناء حديثي مع وكتابتي عن هؤلاء الأفراد اكتشفت عدداً من عوامل النجاح الفردية وبعض الصفات المشتركة. قد يكون السبب في نجاح رجل

الأعمال هو تمتعه بقدرة هائلة على التفاوض، أما السبب في نجاح رجل السياسة هو تمتعه بشخصية قادرة على التفاعل مع الآخرين. لكن هناك وجهين للشبه بين كل أولئك الأفراد، أو بعبارة أخرى صفتين مشتركتين:

* الرغبة الدفينة في النجاح.
* البراعة في استغلال أقصى قدر من الكفاءة العقلية.

هؤلاء الأفراد منهم مفكرون، وأصحاب إنجازات، وناجحين، لكنهم لم يصلوا إلى ما هم فيه لأنهم أذكى من غيرهم،بل إن غالبيتهم ليست كذلك. لقد حققوا هذا النجاح بفضل رغبتهم الصادقة فى النجاح، ،لأنهم تعلموا كيف يحسنوا استغلال طاقاتهم العقلية– أغلى وأعظم رصيد لديهم.

وبما أنك قررّت أن تقرأ هذا الكتاب، فقد أظهرت أنت أيضا رغبتك الصادقة فى النجاح، وبدأت تخطو أولى خطواتك على طريق تحقيق العامل الثاني وهو تدعيم كفاءتك العقلية أهم عوامل النجاح على الإطلاق.

إذن لنبدأ الرحلة بتحسين الذاكرة.

- ٢ -

كيف تضاعف أداء الذاكــــــرة؟

هل مررت بفترات شعرت فيها بأنك وُلدت بأسوأ ذاكرة في العالم؟ الحقائق التي اعتدت معرفتها أصبحت تفلت منك الآن وأنت في أمس الحاجة إليها، والأرقام والتواريخ أصبحت تتذكرها بمشقة بالغة، أما أسماء الأشخاص، فحدث ولا حرج. لابد أنك مررت بلحظات غريبة عندما كنت تلتقي فجأة بأشخاص ينادونك باسمك، لكن أسماءهم بالنسبة لك تبدو وأن بينك وبينها أمدًا بعيدًا.

وماذا عن الأوقات التي كنت تبحث فيها جاهدًا عن كلمة معينة، وتقضي نصف ساعة في محاولة تذكرها، ثم تأتيك فجاءة بعد أن ينتهي الغرض منها ؟

لا تقلق. فذاكرتك أفضل بكثير مما تظن، ولكنك كغيرك من ملايين البشر لا تدرك كيف توظفها بالكفاءة المطلوبة. تلك الحقائق والأرقام والتواريخ والأسماء قدتصبح في متناول يدك فور حاجتك لها. كل ما تحتاجه هو أن تعتاد على الأسلوب الصحيح لإدخال كل تلك المعلومات إلى ذاكرتك من المرة الأولى.

سر الذاكرة القوية

يتضمن هذا الفصل أربع طرق مختلفة ستسهم بالتأكيد في تعزيز كفاءة ذاكرتك، وستمنحك الفرصة لاسترجاع معلومات أكثر مما هو متاح لك الآن. هذه الطرق تتناول الموضوعات التالية:

١- المعلومات العامة.

٢- البيانات الرقمية.

٣- الأسماء.

٤- الكلمات الجديدة.

من الطبيعي أن تسعى إلى تقوية ذاكرتك في هذه المجالات الأربعة. وعندما تتمكن من ذلك، ستكون قادرًا على التعامل مع الآخرين بأسلوب أفضل، وستبدو أكثر ذكاءً من ذي قبل، ومهما يكن ذلك صحيحًا أو خاطئًا، فإن الناس تميل إلى الحكم على ذكاء الأشخاص بناءً على قوة ذاكرتهم لا على قدرتهم الفكرية.

الطرق الأربعة التي سوف نتناولها فريدة من نوعها، وهي معدّة خصيصًا لاستقبال أنماط محددة من المعلومات، لكنها جميعًا تشترك في صفة واحدة: اعتمادها على ما يعرف بتداعي المعاني. فبطريقة أو بأخرى تجعلك هذه الأساليب قادرًا على تذكر معلومات جديدة عن طريق ربطها بمعلومات أخرى تعرفها جيدًا.

وهناك مطلبان أساسيان لابد الوفاء بهما قبل استخدام أيٍّ من هذه الطرق:

١- أية حقيقة ترغب في تذكرها لابد أن تفهمها فهماً جيداً.

٢- لابد أن يقرر عقلك الواعي أنك تريد تذكرها.

لكن كيف عساك تتذكر شيئا لا تعرفه؟ الإجابة بالتأكيد هي: إنك لا تستطيع ذلك. ولهذا السبب ربما تجد صعوبة في تذكر أسماء الأشخاص الذين تلتقي بهم، لإنك لم تعرف أسماءهم في المرة الأولى التي قابلتهم فيها. حتى وإن حصلت على الاسم صحيحاً من أول مرة، فقد تعتقد أنه لا أمل لك على الإطلاق في تذكره لفترة طويلة لاحقًا إلاً إذا قررت ذلك بالفعل. هل تستطيع أن تتذكر أخر ثلاثة أرقام تليفونية اتصلت بها؟ كلا بالطبع؛ لإنك لم ترغب حقًا في تذكر تلك الأرقام عندما اتصلت بها في المقام الأول.

المعرفة والرغبة لا تكفيان. ففي اللحظة التي تعقد فيها العزم على تذكر حقيقة معينة أو عدد من الحقائق، لابد وأن تتبع طريقةً محددة لذلك. ولابد أن تكون هذه الطريقة بسيطة ولا يشوبها خطأ. الطرق الأربعة المذكورة في هذا الفصل تتفق مع هذين المعيارين.

طريقة فهرسة البيانات لتخزين واسترجاع المعلومات

أولاً، دعنا نطرح عنك ثِقلاً موجعًا.لابد أن تعلم أنك غير مطالب بتذكر كل ما تعتقد أنك لابد أن تتذكره، ففي أحيان كثيرة يكون كل ما تريده حقا هو معرفة كيف ومن أين تأتي بالمعلومات عندما تكون في حاجة إليها.

عندما سئل اينشتاين عن عدد الأقدام الموجودة في الميل الواحد، اعترف عبقري الرياضيات بأنه لا يعرف. وقال: إنه لم يرَ أي مدعاه كي يثقل عقله بمعلومة يمكن معرفتها بسهولة من أي مرجع.

عندما نشرت صحيفة «شيكاجو تريبون» مقالاً نعتت فيه هنري فورد «بالغبي» أخذ المقال إلى المحكمة، وطلب القاضي من ناشر الصحيفة أن يثبت أن فورد غبي بالفعل، وقام محامو الناشر بسؤال فورد أسئلة كثيرة ومتنوعة عن كل شيء تقريبًا يعرفه الناس: أسماء الرؤساء، تواريخ هامة بالنسبه للأمريكيين...إلخ.

ولم يتمكن فورد من الإجابة عن كثير من الأسئلة، وكان لديه سبب وجيه لذلك. فقد أخبر فورد المحكمة أنه لا يعرف الإجابات شخصيًا، ولكن يستطيع استئجار أي شخص يجمع له تلك المعلومات.

رغم أن اينشتاين وفورد كانا مختلفين تماما، لكنهما اشتركا في شيء واحد، فقد كان على دراية بمعلومة هامة عادة ما تغيب عن أذهان الناس، وهي هذه القاعدة الذهبية الخاصة برفع الكفاءة العقلية:

«الأسهل أن تتذكر من أن أين تحصل على المعلومات بدلاً من أن تتذكرها هي شخصيًا».

هذه القاعدة هي الأساس الذي تقدم عليه أسهل وأقوى أنظمة الاسترجاع من الذاكرة. كثيرون يطبقون هذه القاعدة، لا سيما رؤساء البنوك، ومندوبي المبيعات والقادة السياسيون يمكنني أن أقول وأنا مطمئن

بأن الفاشلين من البشر هم من لا يطبقونها. هذه القاعدة تتلخص في اسلوب فهرسة البيانات لتخزين واسترجاع المعلومات.

عرض أحد البرامج الوثائقية التلفزيونية أسبوعاً من حياة أحد أنجح رؤساء البنوك الأمريكيين، ظهر فيه وهو ينتقل من مدينة إلى أخرى، يلتقي بمسؤولين ورجال أعمال على قدر عالٍ من الأهمية، وبدا واضحاً أنه يحظى باحترامهم وتقديرهم جميعاً، ولم يكن ذلك لمجرد منصبه، وكانت المفاجأة أن باح بسره لمشاهدي التلفاز.

فقبل أن يسافر في رحلته، طلب هذا المدير التنفيذي الناجح من موظفيه أن يعدوا له ملفات عن الأشخاص الذين سيلتقي بهم في رحلته. بينما كان يجلس في الطائرة، قام بمراجعة الملفات الخاصه بالأشخاص الذين سيلتقي بهم في المحطة القادمة. إذا كنت تعتقد أنه أثار إعجاب أولئك الأشخاص لقدرته على تذكر الكثير عنهم، فأنت محق، وإذا كنت تعتقد أن البنك يحصل على صفقات أكثر مما كان متوقعاً، فأنت محق للمرة الثانية.

كيف يتذكر بائع ناجح أسماء عملائه

رون أر هو أفضل مندوبي البيع العاملين بأحدى شركات التأمين، ولم يتمكن أي موظف أخر من مجاراته في معدل المبيعات التي يحققها، ويعزي كثير من زملائه الذين سافروا معه في بعض الأحيان نجاحه الباهر إلى تمتعه بذاكرة حديدية بالنسبة لعملائه .

يقول أحد زملاء رون « إن ذاكرة رون الخاصة بالناس والمعلومات

المتعلقة بأسرهم و اهتماماتهم الشخصية هي ذاكرة خارقة للعاده، فهو يستطيع أن يتصل بما يربو عن عشرة عملاء في اليوم، ويسأل عن أحوال أسرهم، ويذكر أسماء أقربائهم، ويتحدث عن اهتماماتهم الأسرية وهواياتهم وإنجازاتهم المهنية، لا غرو أنهم يحبونه كثيرا».

عندما التقيت برون، سألته عن نظام الذاكرة التي تتبعه، فشرحه لي على النحو التالي:

«في نهاية كل يوم، أمضي نحو عشرين دقيقة في تدوين معلومات جديدة على بطاقات صغيرة ترفق بالملف، وكل بطاقة تخص عميلاً محدداً التقيت به ذلك اليوم. هذه المعلومات التي تتصل بذلك العميل أستطيع أن أسردها معه مجددًا عندما التقي به في المرة القادمة. وفي الصباح، وقبل أن أبدأ في جولاتي، أقوم بمطالعة ملف العملاء الذي من المفترض أن التقي بهم ذلك اليوم، وقبل بدء اللقاء مباشرة أراجع البطاقة مرة أخرى كي أضمن تذكر المعلومات التي أحتاجها كي أقنع العميل بأنني مهتم به لدرجة أنني أستطيع تذكر أشياء قالها لي في اللقاءات السابقة. ليس هناك أسلوب أفضل من ذلك لتحقيق معدل مبيعات مرتفع».

كيف تستخدم طريقة فهرسة البيانات

أرجو ألاَّ تعتقد بأنه يتعين عليك أن تفعل كما فعل مدير البنك التنفيذي أو كما فعل رون. لقد عرضت تجاربهم لأثبت لك أن اينشتاين كان محقًا. فلا شيء يدعو إلى تكديس عقلك بمعلومات لن تحتاج إليها سوى في بعض الأحيان.

كثيرة هي الكتب التي أفردت صفحاتها للحديث عن حِيَل ذكية تستخدم في حفظ معلومات لا تحتاج حفظًا على الإطلاق؛ ولهذا فمن الأفضل أن تستخدم ذاكرتك كنظام للفهرسة يخبرك عن مكان المعلومات عندما تحتاج إليها. هذه الطريقة ستمكنك من تذكر معلومات أكثر بكثير من المعتاد.

عليك أن تفهم الطريقة على النحو التالي: في أي كتاب نموذجي، يمثل الفهرس نسبة ٣٪ من مجموع صفحات الكتاب. وهكذا، فإن كل صفحة من صفحات الفهرس تحتوي على مدخلات نحو ٣٣ صفحة من صفحات الكتاب. إذا افترضنا أنك استخدمت أفضل وسائل تقوية الذاكرة التي عرفها الإنسان، فهل تعتقد أن حفظ صفحة من صفحات الفهرس أسهل أم حفظ ٣٣ صفحة من صفحات الكتاب؟ الإجابة بالطبع هي أن حفظ صفحة من صفحات الفهرس، ولهذا السبب يقسم كثير من الشخصيات البارزة في مجالات التجارة، والتعليم، والعلم بطريقة فهرسة البيانات، فهذه الطريقة تسمح لهم بمضاعفة قدرتهم على التذكر بمقدار ٣٣ مرة على الأقل.

كيف تفي بمتطلبات الذاكرة؟

على خلاف ما فعله رون أر. فإن كثيراً من الأشخاص لا يحتفظون بملفات عن الأشخاص الذين يريدون تذكرهم. فهم ليسوا مندوبي بيع يتعاملون مع عشرات العملاء كل أسبوع، ويحتاجون إلى كتابة ملحوظات عن الأشياء التي تثير إعجابهم.

إذا كنت كغيرك من البشر، فربما يكون كل ما تحتاجه هو اكتساب طريقة لزيادة قدرتك على تذكر المعلومات الهامة التي تصادفك أثناء قراءتك اليومية. الطريقة التي سأصفها الآن يستخدمها عدد كبير من الشخصيات البارزة المعروفة بإنجازاتها على مستوى العالم، هذه الشخصيات تتعامل بصفة مستمرة مع عدد لا نهائي من التقارير، والمذكرات، والمعلومات المهنية المتخصصة، والكتب والإعلانات. هل يضطرون إلى حفظ كل ما يقرأونه؟ كلا بالطبع. لكنهم حين يعثرون على معلومة هامة تستحق الحفظ، يقومون بتذكر المكان الذي وجدوا فيه تلك المعلومة.

وكما يحدث معك في بعض الأحيان، فهؤلاء الأشخاص يضطرون إلى تذكر معلومة فجأة وبدون مقدمات، وقد يكون عمر تلك المعلومة سنة أو سنتان لكنهم يحتاجون إليها على الفور. لكن بفضل القوة المضاعفة التي توفرها طريقة فهرسة البيانات، فإن أولئك الأشخاص تمكنوا من استطالة سعة الذاكرة.

لا بد أن تعلم جيداً أن هذه الطريقة لم يتم تصميمها لتعلم موضوعات جديدة تماماً. الفصل السادس سوف يوضح أساليب التعلم السريعة التي ستساعدك على مجالات جديدة من المعرفة، واكتساب القدرة على فهم كم كبير من المعلومات في وقت قصير للغاية.

ما نتحدث عنه هنا، بالنسبة لطريقة فهرسة البيانات ، هي وسائل تحديد مواقع بعض الحقائق المنفصلة التي يمكن أن تحتاجها في المستقبل. قد ترتبط تلك الحقائق بعملك، أو بهواياتك أو بأي مجال آخر يهمك.

ها هي طريقة تطبيق عملية فهرسة البيانات، طبقا لما يفعله بعض الأشخاص الذين أعرفهم:

* طبيب يستخدم هذه الطريقة تشبه مسار المعلومات الجديدة التي تتضمنها المطبوعات الطبيه التي تصله كل أسبوع.
* سمسار بورصة يقرأ الكثير من المطبوعات الخاصة بالنشاط التجاري يستخدم الطريقة لتذكر مواقع الموضوعات التي تهمه في مجال تعامله مع الشركات المتخصص فيها.
* ربة البيت التي تحتفظ بالمجلات التي تحتوي على مقالات شيقة تستخدمها عندما ترغب في الاطلاع على المجلة المناسبة المتخصصة فيما ترغب فيه أو تهدف إليه.
* مدير تنفيذي يتعين عليه التعامل باستمرار مع مجموعة كبيرة من اللوائح والتنظيمات المتغيرة دائما يستخدم الطريقة لتحديد القواعد التي يخضع لها عمله أيًا كان نوعه.

لكن هل يمكن أن يعمل العقل البشري بمثابة فهرس يحتوي على عدد هائل من المعلومات؟ أجل، لكنه ليس فهرسًا يبدأ بحرف الألف، وينتهي بحرف الياء، أي أنه ليس فهرسًا عاديًا كذلك الذي نراه في الكتب، ففي استخدام طريقة فهرسة البيانات، لا يمكنك أن تستعرض المعلومات في ذاكرتك حتى يصل إلى الحرف المطلوب، ثم الكلمة المطلوبة. فالعقل لا يعمل على تلك الصورة.

ها هي الطريقة التي يعمل بها العقل:

«في إمكانك دائماً أن تتذكر المعلومات الجديدة إذا ارتبطت بشيء آخر بأسلوب جذاب أو غير مألوف.»

عندما كنت في المرحلة الابتدائية، لم يكن بوسعي على الإطلاق أن أتذكر اللقب الصحيح للشخص الذي كان يدير المدرسة، لأنني كنت دائماً أخطيء بينه وبين كلمة أخرى تقاربه في النطق و الكتابة. لكن إحدى المعلمات شرحت أسلوباً لطيفاً يمكنني من تذكره، فقد أخبرتني أن أطلق هذا اللقب على شخص عزيز علّي وأن أرفقه باسمه، وهكذا لم أنس اللقب بعد ذلك مطلقاً.

ربما تكون أنت أيضاً أثناء دراستك في المدرسة اضطررت لتعلم أسماء الدول مثلا عن طريق ربطها بلون، أو صوت، أو شكل، أو حرف أو أكلة معنية.

وعندما كبرت قليلا قد تكون اضطررت إلى حفظ أسماء مدرسي الموسيقى في المدرسة عن طريق تكوين جملة تتألف كلماتها من الحروف الأولى للأسماء.

في الأمثلة الثلاثة السابقة، ارتبطت عملية التذكر بشيء جذاب أو غير مألوف، إطلاق اللقب على شخص عزيز، ربط أسماء الدول بشيء مفضل، وتكوّن جملة من الحروف الأولى لأسماء المدرسيين. في كل حالة ارتبطت المعلومة بشيء محبوب ومألوف جعل استرجاعها عند الحاجة إليها أمراً سهلا.

هذه الأمثلة الثلاث توضح لك أنك تستطيع أن تصنع فهرساً يتسع لكافة المعلومات التي تحتفظ بها . كل ما يتعين عليك فعله هو أن تربط تلك

المعلومات بأشياء جذابة ومحبوبة تماماً كما يفعل خبراء رفع الكفاءة العقلية. وهكذا، فعندما تحتاج إلى أية معلومة ستتذكر على الفور الموقع الذي ستجدها فيه.

لنفترض مثلًا أنك فرغت للتو من قراءة الفصل الذي يتناول أسلوب الطلبيات عبر البريد في كتابي: *نماذج آلية لبناء الثروة سريعًا*. ووجدت أن الفصل يحتوي على معلومات قيمة قد تحتاج إلى اللجوء إليها لا حقًا، لكنك في نفس الوقت بصدد قراءة كتب أخرى كثيرة، فقد تنسى أين وردت المعلومات الخاصة بطلبيات البريد.

ها هي طريقة تطبيق أسلوب فهرسة البيانات في هذه الحالة:

١- اكتب اسم الموضوع الذي ترغب في تذكره على بطاقة (في هذه الحالة سيكون طلبيات البريد)

٢- اختر كلمة رئيسية تشير إلى مصدر المعلومة (في هذه الحالة يمكن أن يكون محدد المصدر كلمة «نماذج» الموجودة في عنوان الكتاب.)

٣- حاول أن تربط بين اسم الموضوع ومحدد المصدر بأسلوب جذاب أو غير مألوف (في هذه الحالة أوجد صلة بين «طلبيات البريد» و«نماذج».)

في المثال السابق، يمكنك أن تتخيل نفسك وأنت تدير مشروعاً لإرسال الطلبيات عبر البريد مستخدماً في ذلك نماذج معينة. كثيرون يعتقدون أنه كلما زادت غرابة الارتباط، أصبح تذكر المعلومة أكثر سهولة. إذن يمكنك أن تتخيل مشروع طلبيات البريد وهو يستخدم نماذج مصممة للأطفال مثلًا، بل يمكنك أن تتخيل الأطفال وهم يمزقون ويلهون بالنماذج بينما أنت تعمل.

بعد ذلك، إذا فكرت في موضوع طلبيات البريد وأردت أن تتذكر الكتاب الذي كان يتضمن ذلك الفصل الرائع عن طلبيات البريد، ستفكر على الفور في النماذج، وهي الكلمة الموجودة في عنوان الكتاب.

نظام قوى للذاكرة

لقد رأيت كيف أن أسلوب الربط الذي أتبعته في المثال السابق يتميز بعنصري التشويق والغرابة اللذين سيمكنانك من تذكر الموضوع طوال الفترة التي تحتاج إليه فيها، وعلاوة على كون الربط جذابا وغير مألوف، فهو مفيد أيضا، وهذا هو ما سيدفعك إلى تذكره فيما بعد عندما تحتاج إليه.

لكنك قد تتساءل «وماذا عساي أفعل إذا واجهت كمًا كبيرًا من مصادر المعلومات الخاصة بموضوع واحد؟»

الإجابة هي أن طريقة فهرسة البيانات تعد نظامًا قويًا للذاكرة، يمكنك من استيعاب أكبر قدر ممكن من المعلومات. لنفترض أنك تريد تذكر أحد كتبي الأخرى التي تتناول طلبيات البريد أيضًا ويُدعى: « *مشاريع أوقات الفراغ التي يمكنك إقامتها وإدارتها بتكلفة أقل من* ١,٥٠٠ دولار ».

دعنا نأخذ الرقم ١,٥٠٠دولار كمحدد للمصدر، فهناك احتمال كبير أن لا تكون لديك كتب أخرى تتضمن عناوينها هذا الرقم، وكل ما يتعين عليك فعله هو توسيع صورة مشروع طلبيات البريد الخيالي بأن تتخيل مثلاً أنك تبيع نماذج الطلبيات بـ١٥٠٠دولار، هل تعتقد أن أسلوب الربط وضح إلى حد ما؟ بالطبع، ولهذا السبب سينجح.

إذا كانت لديك مصادر كثيرة ومختلفة لمعلومات تدور في فلك موضوع واحد، وتريد حفظها جميعًا، فستفعل تمامًا كما يفعل كاتب الفهرس. سوف تكتب رؤوس موضوعات فرعية تندرج تحت الموضوع الواحد. قد يكون لديك مثلًا عدد من الموضوعات الخاصة بطلبيات البريد، لكنها كثيرة لدرجة أنك لا تستطيع ضمها سوية. في هذه الحالة، يمكنك أن تضع مصادر المعلومات تحت أقسام متنوعة. يمكنك مثلاً أن تخصص قسمًا« للإعلان عن طلبيات البريد» وقسم أخر« للكتالوجات » ثم بعد ذلك يمكنك أن تربط بين محدد واحد للمصدر، أو أكثر من محدد؛ وبين كل مسمى من المسميات السابقة عن طريق تخيل صورة ذهنية تعيد إليك تلك المسميات فور احتياجك لها.

أفضل مزايا هذا النظام هو أنك لا تشعر في الحقيقة بأنك تحفظ أي شيء، لأنك لست مضطراً لذلك.

يقول صديقي الطبيب الذي يستخدم طريقة فهرسة البيانات لتذكر المعلومات الطبية «إنني أجد متعة كبيرة في ابتكار أساليب للربط، فبعد أن أجد طريقة معينة للربط، اتكأ إلى الخلف، وأغمض عيناي لمدة ثانية أو اثنتين ثم أتصور الطريقة في عقلي، وهكذا تعلَق المعلومة في ذاكرتي، وعندما أحتاج إليها، أعرف تمامًا أين أجدها.»

استخدام التحويلات الرقمية لتذكر الأرقام والتواريخ

لعلك شاهدت أو قرأت عن عروض لأشخاص يتمتعون بقدرة خارقة على التعامل مع سلسلة طويلة جداً من الأرقام بدقة عالية. أو لعلك تعرف

أشخاصاً آخرين لديهم القدرة على الفور، أو لعلك تعمل مع شخص يعرف أرقام التأمين الاجتماعي، والحسابات، و الرسوم، والحسابات البنكية، ولوحات السيارات به وبزوجته.

يمكنني أن أقول إن هؤلاء الأشخاص جميعهم يستخدمون أسلوباً واحداً فهم يستبدلون الأرقام بكلمات، ثم يتذكرون تلك الكلمات فعادة ما يصعب تذكر الأرقام، لا سيما إذا كانت كثيرة للغاية.على سبيل المثال، أيهم تستطيع أن تتذكره بسهولة:

٣٢١٥٥٨ أم رفع الكفاءة العقلية

بالطبع سيكون من الأسهل بالنسبة لك أن تتذكر العبارة. قد تندهش عندما تعرف أن كثيراً ممن يستخدمون أسلوب تحويل الأرقام إلى كلمات يعتبرون أن عبارة « رفع الكفاءة العقلية » هي البديل للرقم ٣٢١٥٥٨ . فهم يستخدمون العبارة ثنائية الكلمة لتذكر مكوّنَ عددي يتألف من ستة أرقام.

لكن كيف يمكنك ذلك؟ حتى وإن كانت هناك حاجة ماسة الآن لتذكر أرقام كثيرة، فلابد وأنك ترغب في معرفة كيف يتم ذلك التحويل. قد تبدو الطريقة معقدة للوهلة الأولى لكنها ليست كذلك.

كما تعرف، هناك عشرة أرقام في النظام العشري. في أسلوب تذكر الأرقام هذا، كل رقم يخصص لحرف من الأصوات الساكنة، أو لمجموعة من الأصوات المتشابهة. على سبيل المثال، الرقم ١ يساوي الصوت الناشىء عن اجتماع الصوتين الألف والتاء، أو الألف والدال، وعلى الرغم من أن صوتي التاء والدال ليسا متقاربين، فهما يفيان بالغرض هنا.

ولماذا نرهق أنفسنا بتحويل الأرقام إلى أصوات الحروف الساكنة؟ الإجابة ببساطة هي كي نتمكن من تجميع تلك الأصوات في كلمة أو عبارة يسهل تذكرها. ومثلما يمكن تحويل الأرقام الى أصوات، يمكن رد الأصوات إلى أرقام مرة أخرى.

على سبيل المثال، انظر إلى الأصوات الساكنة فى عبارة رفع عقل. إضافة إلى الأرقام المساوية لها:

ر ف ع ع ق ل

١ ٣ ٥ ٥ ٤ ٦

تذكر إننا قلنا أن صوتي الدال والتاء مساويان لرقم ١.

كل ما يلزمك معرفته لتطبيق هذه الطريقة بأسلوب صحيح هو أن تتعلم الأصوات الساكنة مع أرقامها المقابلة لها. إذا كنت تريدأن تحفظ هذا الرقم مثلا ٦٤٥٥٣١، فستعلم أن الأصوات المقابلة هي «ر ف ع ع ق ل» وعلى الرغم من أن هذه الحروف على هيئتها تلك لا تعني شيئًا، فإنه يمكن استخدامها لتكوين عبارة رفع الكفاءة العقلية.

الآن دعنا نتعلم كيف يمكن التحويل من الأرقام والأصوات الساكنة. الجدول المبين أدناه يوضح: (١) الأرقام، (٢) الأصوات الساكنة، (٣) مؤشر الذاكرة الذي يساعك على الربط بين (١) و (٢). لاحظ أنه بسبب، وجود أكثرمن عشرة حروف ساكنة في الآبجدية، فقد ضُمت بعض الأصوات سوية كي يحصل على عشرة فقط.

قد تجد أن بعض مؤشرات الذاكرة بعيدة عن تصور العقل أو تافهة، لكن تذكر ما قلناه آنفا، كلما زادت غرابة الربط، زادت قدرتك على تذكره بسهولة.

الرقم	الصوت المقابل	مؤشر الذاكرة
١	ت، د	هناك مد واحد بالألف في الحرفين
٢	ن	هناك حرفان نون في الصوت
٣	م	هناك ثلاثة حروف في الصوت
٤	ر	الحرف الثاني راء في كلمة أربعة
٥	ل	عند بسط أصابع اليد الخمسة يتكون شكل اللام
٦	ج، ش	هناك ستة حروف في كلمة شجيرات
٧	ك، س	هناك سبعة حروف في كلمة استكشاف
٨	ف	هرم خوفو يشبه رقم ٨
٩	ب	هناك ٩ دول تضم أسماؤها حرب الباء
٠	ز	إذا وضعت الصفر فوق الواحد سيشبه حرف الزاى

قراءة الشكل السابق أكثر من مرة، والعودة إليه عند الحاجة، ستمكنك من تعلم الروابط بين الأصوات والأرقام بأسلوب مختصر. في أوقات فراغك جرِّب أن تتذكر الرقم والصوت المقابل له. بعد فترة ستجد أنك لم تعد فى حاجة إلى مؤشرات الذاكرة، فقد أصبحت الأرقام والأصوات المقابلة لها متطابقة فى عقلك، وستعرف من تلقاء نفسك أن رقم ١ يمثل صوت التاء أو الدال، وأن رقم ٨ يشبه هرم خوفو.... إلخ.

الخطوة التالية والأخيرة فى تعلم نظام تحويل الأرقام هي تحويل الأرقام إلى عبارات والعكس. الجزء الأول من هذه الخطوة يستغرق وقتًا

أطول. لقد رأيت أنفًا أن الحروف الستة «د ف ع ع ق ل» يمكن أن تدخل فى تكوين عبارات كثيرة تتألف من ستة حروف كذلك، لكنها جميعًا تشير إلى نفس الرقم ٣٢١٥٥٨.

لنأخذ رقمًا آخر عشوائيًا على سبيل المثال : ٣٨٤٥٩١٢، هذا الرقم سيعطينا الأصوات الساكنة التالية:

ن د ب ل ر ف م

هذه الحروف يمكن أن تدخل في تكوين العبارة التالية: «ندٌ بلا رافم»، والتي لا تعني شيئا على الإطلاق، ولهذا السبب فإن غرابتها الشديدة هي ما ستجعلنا نتذكرها.

الآن ولكي نثبت نجاح هذا النظام، حاول أن تعيد الحروف الساكنة في العبارة السابقة إلى أرقامها. ما هي الأرقام التي ظهرت لك؟

نظام تحويل الأرقام يستخدمه عادة الأشخاص الذين يريدون تذكر سلسلة طويلة من الأرقام، أو البائعين الذين يرغبون في حفظ الرقم المسلسل للبضائع. قد تكون أنت شخصياً بحاجة إلى ان تجري إتصالات هاتفية مع مائة شخص بمائة رقم من حين لأخر، وترغب في أن تجنب نفسك عناء البحث عن الأرقام في كل مرة تريد الاتصال بها. ألن يكون رائعًا أن تتمكن من حفظ ١٠٠ رقم هاتف؟ سنأخذ رقما واحداً، خطوة خطوة، وسترى كيف أنه سيحفر مكانه في ذاكرتك لنفرض أنك تريد تذكر رقم الهاتف الخاص بمحاميك:-

١ - حول الأرقام إلى أصوات ساكنة. لنقل أن رقم محاميك هو ٢٧٩٦٤٨، ستكون الأصوات الساكنة هي ف ر ج ب س ن.

٢ - استخدم الأصوات الساكنة كي تكون كلمة أو أكثر مرتبطة بالمحامي. تذكر أن الأصوات، وليس الحروف، هي ما يهم في المثال السابق، يمكن تكوين الكلمات الثلاث التالية: فأرِ جبنةَ سجنِ (الأصوات المطلوبة تظهر وأسفلها خط صغير).

٣ - ولأن الروابط الغريبة المضحكة يسهل تذكرها، فيمكنك أن تربط الكلمات الثلاث السابقة بالمحامي على الشكل التالي : لقد دافع المحامي عن فأر، لأنه أكل جنبة لكنه فشل فدخل السجن. الفأر يؤدي إلى الجبنة، التي تؤدي بدورها إلى السجن. عندما تتخيل المشهد وترى محاميك يقف للدفاع عن فأر أكل الجبنة فدخل السجن، لابد أنك ستتذكر الصورة دائمًا عندما يستدعيها.

إذا كنت تعتقد أن تلك الأصوات بعيدة عن تصورك ، فأعلم أنها لهذا السبب تنجح، خاصة مع الأشخاص الذين يتحمسون لها ويجربونها بإخلاص، وهؤلاء يشيرون إلى الحقائق التالية:

* بعد قليل من التمرين، ستصبح مسألة تحويل الأرقام إلى أصوات، والأصوات إلى أرقام عملية أتوماتيكية، ستعرف دائمًا أن ٣٦٢ هي ن ش م.

* تحويل الأصوات إلى كلمات يصبح أسهل بالتدريب.

* أما تحويل الأصوات إلى أرقام مرة أخرى فهي أسهل العمليات على الإطلاق. فبمجرد معرفة الكلمة أو العبارة، سوف تستبدل الأصوات بالأرقام المقابلة. في المثال السابق يمكن أن تعبر الحروف ن ش م عن كلمة معينة، أو عن عبارة كاملة (كما يفعل بعض الأشخاص عندما يختصرون عبارة في كلمة تتألف من الحروف الأولى لكلمات تلك العبارة، مثلاً : ش ذ م م شركة ذات مسؤولية محدودة).

* عندما تواجه عدداً كبيراً من الأرقام التي يتعين عليك حفظها واسترجاعها فيما بعد، سيكون الوقت الذي يلزم إلى تحويلهن إلى صور ذهنية أسرع بكثير من الفترة التي ستقضيها في مطالعتهم مرة أخرى.

حتى وإن لم تكن مطالباً الآن بحفظ مجموعة كبيرة من الأرقام سوف تعرف حتماً ما هي الطريقة المثلى لحفظها عندما نضطر إلى ذلك. وعندما تظهر لديك الحاجة لحفظ تلك الأرقام، ستعرف كيف تصل إلى تلك الطريقة التي يطبقها أفضل خبراء الذاكرة في العالم أجمع منذ قرون، وعندما تتعلم كيف تطابق بين الأرقام والأصوات، وتتدرب على تحويل الأرقام إلى كلمات والعكس، سوف تكتسب مهارات الذاكرة الرقمية التي يمارسها أشهر الخبراء.

كيف تتذكر الأسماء كاملة بأسلوب الربط؟

إذا كنت تعاني من مشاكل في تذكر أسماء الأشخاص، فلهذا الأمر أضرار أكبر مما تتصورها، فالناس دائمًا ما ترغب في أن تنادى بأسمائها. وأسهل طريقة لجذب انتباه أي شخص هو أن تناديه باسمه، أو باسمها من آن لآخر، وأسهل طريقة أيضا لكي تخسر اهتمام وانتباه أي شخص هي أن تنسى اسمه.

نسيان اسم شخص ما الذي يعد في نظره أهم ممتلكاته الشخصية هو أسوأ إهانة يمكن أن تسببها له. فهو مؤشر على عدم اهتمامك وبالتأكيد سيجعلك تخسر.

* صداقاتك.
* علاقات العمل.
* الاحترام.
* فرص التوظيف.
* فرص الترقية.

إذن لماذا ينسى الناس دائمًا أسماء من يتعاملون معهم؟ لأنهم لا يعرفون هذه الحقيقة الهامة.

> أسلوب رفع الكفاءة العقلية يجعل من السهل بالنسبة للأفراد أن يتذكروا أسماء من يتعاملون معهم، بدلاً من أن يجدوا أنفسهم وقد تعلثموا وارتبكوا في محاولة لتذكر الاسم الصحيح، أو ارتكبوا ما هو أسوأ، وهو أن يقولوا اسمًا خاطئًا.

هل مررت بموقف مشابه لذلك من قبل؟ لعلك التقيت مرة بشخص مصادفة، وشعرت أن اسمه على طرف لسانك، لكنك شعرت بإحراج شديد

لأنك لا تستطيع تذكره. مثل هذا الموقف لن يتكرر مطلقًا فيما بعد إذا اتبعت الخطوات الخمس التالية:

* خطوة ١ : اتخذ قرارًا حاسمًا مع نفسك بأنك من الآن فصاعدًا ستتذكر أسماء جميع الأشخاص الذين نلتقي بهم. ذكِّر نفسك يوميًا بهذا القرار، وفي كل مرة توشك على التعرف على أحد الأشخاص.
* خطوة ٢ : عندما تتعرف على أي شخص، تأكد من أنك سمعت اسمه بوضوح، وإذا لزم الأمر اطلب منه أن يكرره حتى تطمئن إلى طريقة نطقه.
* خطوة ٣ : أثناء الحديث، كرِّر الاسم، وداوم على ذكره طوال فترة الحديث.
* خطوة ٤ : اربط الاسم بأي صفة جسمانية، أو سمة نفسية، أو أي ميزة أخرى يتفرد بها صاحب ذلك الاسم، هذا هو ما يعرف بأسلوب الربط، وفي هذا الأسلوب، يكون من الأفضل أن تكون علاقات الربط غير مألوفة وبعيدة عما يتصوره العقل. لنفترض أنك قابلت للتو شخصا نحيفًا للغاية، جرِّب أن تربط بين اسمه وبين قلم الرصاص مثلا، قد يكون التشبيه سخيفًا لكنك بالتأكيد لن تنسى الأسم.
* خطوة ٥ : في نهاية اليوم، اكتب ملحوظاتك عن كل الأشخاص الذين قابلتهم كي يعلقوا بذاكرتك. من آن لآخر، راجع تلك الملحوظات، والملحوظات التي دونتها عن أشخاص آخرين جدُد.

استخدم أسلوب الربط كي تحصل على صورة ذهنية للشخص واسمه.

أي تلك الخطوات الخمس أهم من الأخرى؟ أظن أن الخبراء الذين يستخدمون هذا البرنامج سيشهدون بأنها متساوية في الأهمية. احذف إحداها، وستجد أن قدرتك على تذكر الأسماء ستتناقص. استخدمها جميعها، وستضمن نجاحك، لنرى السبب في كونها على نفس الدرجة من الأهمية:

* اتخاذ قرار حاسم بتذكر الأسماء، وتذكير النفس دائمًا بذلك القرار، سيجعلك تتغلب على أصعب مشكلة قد تواجهك في تذكر أسماء الآخرين: الحصول على الاسم في المقام الأول. فنحن غالبا ما نركز فيما نود قوله لدرجة أن اسم الشخص الذي نحدثه يفلت منا سريعا بمجرد سماعنا له. لكن إذا عقدت العزم على معرفة اسم الشخص سيجعلك تتخلص من هذه المشكلة، ومن هنا تظهر أهمية الخطوة الأولى.
* الحصول على اسم الشخص بصورة خاطئة هو أسوأ شيء يمكن أن يحدث بعد الفشل في الحصول عليه في المقام الأول، صحيحا كان أم خاطئًا. الحرص على الحصول على الاسم الصحيح له ميزة إضافية: فهو سيعزز قدرة ذاكرتك على استيعاب الاسم.
* أي طفل يتعلم في المدرسة سيخبرك أن التكرار هو أفضل أداة للاستذكار. فعندما تكرر الاسم أثناء الحديث، إضافة إلى النظر

مباشرة إلى صاحب الاسم، سيساعدك على تكوين صورة ذهنية بسرعة للربط بين الاسم وصاحبه.

* لأسلوب الربط فوائد كثيرة مدهشة. فهو يعتمد على المبدأ ذاته الذي ذكرناه سابقًا: استخدام صور ذهنية غريبة تحمل في مضمونها الشيء الذي ترغب في تذكره سواء كان حقيقة، أو رقمًا، أو اسمًا. وإذا فكرت في الأمر قليلاً، ستدرك أن الصور الذهنية يمكن أن تتشكل مع أي اسم مهما كانت صعوبته أو غرابته.
* تخصيص لحظات قليلة في نهاية كل يوم لكتابة أسماء من قابلتهم أمر له أهميتان، فهو يدعم الصور الذهنية التي شكلتها سلفًا، ويمنحك الفرصة لمراجعتها دوريًا.

كيف تبنى بنكا من الكلمات التي تشتمل على مصطلحات وتعبيرات ديناميكية؟

من بين الطرق التي يحكم بها الناس على غيرهم هي الكلمات التي يستخدمونها، وكيف يستخدمون ذلك؛ ولهذا فإن مفرداتك اللغوية، أو مهاراتك اللفظية كما يحلو للتربويين أن يسمونها، لها عظيم الأثر في نجاحك في الحياة.

هناك عدة أمور ينبغي أن تعرفها أولاً:

* أنت لست بحاجة إلى تحصيل قدر هائل من المفردات كي تثير بها إعجاب الآخرين.

* حتى إذا كانت مفرداتك اللغوية الحالية ضئيلة، فإن إضافة ١٠٠ أو ٢٠٠ كلمة لها سيفي بالغرض.

* عندما تحسن اختيار الكلمات، فإن المائة أو المائتي كلمة التي تعلمتها ستعمل على ألف كلمة.

هناك مثال آخر على مزايا أسلوب رفع الكفاءة العقلية في هذا الخصوص. أجمع مستشارو الأعمال على أنه ليس هناك داعٍ لأخذ دورات تدريبية تكلف الكثير من الوقت والجهد لاكتساب مفردات جديدة، وأنه ليس هناك داعٍ لاستخدام الكلمات الجديدة المعقدة على الإطلاق، إلاّ إذا كانت مصطلحات فنية يشيع استخدامها في مجال معين.

كل ما تحتاجه هو أن تبدو طبيعياً في استخدامك لحصيلتك اللغوية، وأن تضمنها من المصطلحات والتعبيرات ما تقنع به محدثك بأنك إنسان ذكي دون أن يكون أسلوبك متكلفاً أو استعراضياً.

هذه الطريقة هي التي يستخدمها آلان في؛ الشاب الذي لم يكمل تعليمه الثانوي، وعلى الرغم من ذلك حصل على ترقية لا يحصل عليها سوى خريجوا الجامعة، وقد تم تعيين آلان في وظيفة فني خدمات ميداني بمكتب إحدى شركات التوريد.

يقول آلان لقب «فني خدمات ميداني» هو الاسم المعدل لفني الإصلاح، حيث كنت أقوم بإصلاح آلات النسخ والطباعة في أماكنها أي في مكاتب العملاء.

«وكنت راضيًا وسعيدًا بوظيفتي إلى أن جاء يوم اكتشفت فيه شيئا هامًا. فقد كانت الشركة تتقاضى من كل عميل ٥٠ دولارًا عن كل ساعة نظير خدماتي، لكنها كانت تدفع لي أقل من عشرة دولارات. أنا لم أكن ضد حصول الشركة على ربح معقول، لكن أين كانت تذهب باقي النقود؟ واكتشفت فجأة أن عرقي وجهدي، وجهد زملائي كان يذهب في المرتبات الباهظة التي كان يتقاضاها فنيو الخدمة الذين لم يحشموا أنفسهم العناء في يوم من الأيام للخروج إلى العمل الميداني.

«من السيارات الفارهة التي كانوا يركبونها والمنازل الفاخرة التي كانوا يعيشون فيها أدركت أنهم يتقاضون أجورًا باهظة تتعدى العشرة دولارات في الساعة، وأدركت أيضًا أننى إذا أردت أن أرتقي إلى مستواهم، فيتعين على أن أمنعهم بأنني أذكى من أكون مجرد عامل بالساعة. ووجدت أن السبيل الوحيد لكي أعطيهم هذا الأنطباع، هو أن أحسن من الأسلوب الذي أتحدث وأكتب به، وأن أعيد النظر في الكلمات التي أعرفها وكيف أركبها سوية».

وأدرك آلان أن الاشتراك في دورة تدريبية لمضاعفة الحصيلة اللغوية لديه لن يكون هو الحل الصحيح، فالمعلومات التي يستظهرها المرء دون فهم ينساها سريعًا؛ ولهذا لجأ آلان إلى طريقة أخرى قرأ عنها في إحدى مقالاتي، وسرعان ما أدرك من المقالة أن هذه الطريقة هي أسهل طرق تحصيل المفردات اللغوية وأكثرها فعالية.

ها هو كل ما يلزمك:

١ - احتفظ بمدونة صغيرة في جيبك دائما تسجل فيها أي كلمة تسمعها أو تقرؤها ولا تفهمها.

٢ - فيما بعد، وعندما تتاح لك الفرصة، طالع أحدث الكلمات التي دونتها، وبعد أن تحدد معناها بدقة، حاول أن تسترجع السياق الذي وردت فيه، وفكّر في الكيفية التي استخدمت بها في ذلك السياق، وحاول أن توجد لها استخدامات أخرى. حدِّد الكلمات التي تود الاحتفاظ بها.

٣ - ابدأ في استخدام تلك الكلمات في محادثاتك بصورة طبيعية ومريحة، فهذا من شأنه أن يدعم قدرة الذاكرة على الاحتفاظ بها.

٤ - من آن لآخر، راجع كلماتك القديمة المدونة وحدِّد استخدام الكلمات التي أسقطتها من استخدامك.

مازلنا مع آلان الذي يقول: «لقد نجحت الطريقة على الفور، ففي كل أسبوع، كنت اكتسب عشرات الكلمات الجديدة الفعالة، وكنت استخدمها في حديثي، وقد اكتشفت شيئًا آخر: فلم تتحسن حصيلتي اللغوية وحسب، بل الأسلوب الذي أكوّن به عباراتي، لقد أثرّ اهتمامي بما يقوله الآخرون وأسلوبهم في ذلك على وعي الشخصي بكيفية استخدام الكلمات.

«وحظي هذا التقدم باهتمام بعض الأشخاص المهمين لأنني عندما تقدمت لشغل منصب إداري شاغر، وقع علي الاختيار، وكانت هذه هي المرة الأولى منذ ست سنوات التي اختار فيها أصحاب العمل شخصاً من طائفة

الفنيين لشغل هذا المنصب، فقد جرت العادة على اختيار خريج جامعة. أما بالنسبة لي، فقد كنت أتحدث كلما لو كنت خريج جامعة، ولهذا السبب لم أبدُ غريباً في المنصب الجديد».

سواء كنت تبحث عن ترقية وظيفية في الوقت الحالي أم لا، وبصرف النظر عن مستوى حصيلتك اللغوية الآن، يمكنك أن تعطي نفسك دفعة كبيرة عن طريق اتباع نفس البرنامج الذي جنى آلان ثماره، والبرنامج لا يستهلك وقتاً طويلاً لدرجة أنك قد لا تشعر بأي مجهود أثناء تطبيقه، لكنك ستتمتع بفوائده الأكيدة طوال حياتك. وأفضل تلك الفوائد هي أن تكون قادراً على فهم كل شيء تقرأه.

هذه النتيجة تأخذنا إلى موضوع القراءة الفعالة، وهي المهارة التي ستكتسبها في الفصل القادم.

- ٣ -

مفتاح القراءة الفعّالة

يكمن السر وراء القراءة الفعّالة في كلمة واحدة: الرفع. فيمكن أن تؤدي نفس الفترة الزمنية والجهد اللذان تكرسهما للقراءة الآن إلى إحراز ضعف النتائج التي تحصل عليها بالفعل، بل وستكون لديك قدرة أفضل على الاسترجاع، والأشخاص الذين يمارسون القراءة الفعالة يجدون متعة كبيرة فيها.

بالتأكيد، فهم يقرءون في دقائق ما لا يقدر آخرون على قراءته في ساعات، ويحصلون على نفس القدر من المتعة والمعرفة، بل وربما أكثر. عندما تطبق أسلوب القراءة الفعّالة، سوف تحظى بنفس النتائج.

كيف تقرأ أكثر، وتستفيد أكثر؟

لعلك سمعت عن أناس يتمتعون بقدرة فائقة على القراءة السريعة، حيث يتراوح معدل الكلمات التي يستطيعون قراءتها في الدقيقة الواحدة بين ١٢٠٠ إلى ١٨٠٠ كلمة. ولعلك قرأت مقالا عن القراءة السريعة وحاولت تطبيق أسلوبها بنفسك.

في الحقيقة، معظم الأشخاص لا يحبون القراءة السريعة، حتى أولئك الذين يتمتعون باستعداد طبيعي لها. فما من أحد يحب أن يفعل شيئا بتلك

السرعة الفائقة لمجرد أن يقال عنه إنه يتمتع بإيقاع خارق للبشر. بل أن كثيرين يجدون أنفسهم مضطرين لمراجعة ما قرأوه ثانية؛ لأنهم أغفلوا نقاطًا كثيرة.

الحقيقة التالية ينبغي أن تكون نبأ ساراً بالنسبة لك:

القراءة الفعّالة تمكن الفرد من قراءة واستيعاب مواد تماثل في أهميتها أهمية تلك المواد التي يستطيع أن يقرأها ويستوعبها قارىء سريع – دون الحاجة إلى مباراته في سرعته.

بعبارة أخرى، أنت لست مضطراً لأن تكون قارئاً سريعًا لكي تحصل على مزايا القراءة السريعة، وفيما يلي الأسباب:

* زيادة سرعة القراءة إلى ضعف واحد، بدلاً من خمسة أو ستة أضعاف أمر أسهل بكثير وأفضل وأكثر متعة. وعندما تجتمع تلك السرعة المضاعفة مع بعض الأساليب الفعّالة الأخرى، ستكون المحصلة هي تحسين أداء القراءة بشكل ملحوظ.

* نصف الوقت الذي تمضية حاليًا قي القراءة هو وقت ضائع، تعلمك لكيفية تجنب إضاعة الوقت سيمكنك من تخصيص وقت دائم للقراءة المفيدة، وبالتالي ستتضاعف حصيلتك المعرفية.

* عن طريق تطبيق أسلوب« خطوط العرض المرئية »، ستتمكن من العثور سريعًا على العبارات و الفقرات الهامة في أية وثيقة أو مادة تقرأها، وستكون قادراً على تصفح المقدمات أو الأجزاء الصعبة التي قد لا تضيف شيئا جديدا إلى معرفتك بسرعة كبيرة.

وهكذا يمكن أن تزيد طريقة القراءة الفعَّالة قدرتك على القراءة في عدة صور:-

١- فهي تكشف عن الأسلوب الذي يمكنك من خلاله مضاعفة سرعة قراءتك بنسبة ١٠٠ ٪ دون بذل مجهود يذكر، وتفسح لك المجال لكي تتخلص من متاعب الالتزام بقراءة ١٥٠٠ كلمة في الدقيقة.
٢- وهي تقسم وقتك الذي تخصصه للقراءة بحيث تتمكن من هضم المواد المعرفية التي تتلقاها، تماماً كقارىء سريع محترف يقرأ ١٥٠٠ كلمة في الدقيقة.
٣- وهي توجهك نحو الخلاصة الهامة في أية وثيقة تقرأها، وتعلمك كيفية ملاحظة السطور التي لا تريد قراءتها على الفور.

أي قارىء سريع محترف يستطيع أن يقرأ كتاباً نموذجياً في ساعتين، وإذا أمضى عشر ساعات أسبوعياً في القراءة، فسوف يتمكن من إنهاء خمسة مجلدات لكنه حين يفرغ من ذلك، سيكون قد أرهق نفسه بشدة. أما من الناحية الأخرى، وفي نفس الفترة الزمنية، فإن الشخص الذي يستخدم أسلوب القراءة الفعّالة سيتمكن من القراءة بنفس القدر أو لربما أكثر وستشعر بمزيد من الاستمتاع.

ويتضح النموذج المثالي للقراءة الفعَّالة في شخص فيرونيكا دي. التي التهمت عشرين كتاباً عن الحِمْيةَ الغذائية في أقل من أسبوع.

تقول فيرونيكا« عندما رأيت أن الوقت قد حان كي أتبع حمية غذائية، أردت التأكد من أن النظام الذي سأتبعه سوف يمكنني من الالتزام به لمدة

شهور قادمة. بالطبع هناك كتب عديدة عن الحمية الغذائية تتصدر قائمة الكتب الأكثر مبيعًا، لكن من يدري، فقد تكون الموضة السائدة في الحميات الغذائية ليست أفضل بكثير من تلك التي اشتهرت منذ خمس أو عشر أو خمس عشرة سنة».

اتخذت فيرونيكا قرارًا بأن أفضل طريقة للعثور على النظام الغذائي الأمثل هي أن تتوجه إلى المكتبة العامة وتراجع كافة الكتب التي صدرت حول هذا الموضوع، ووجدت أنها تبلغ عشرين كتابًا. وتمكنت فيرونيكا من أن تتصفح الكتب جميعها في زمن أقل مما يستهلكه سريعو القراءة لتصفح نفس الكمية، ولكنها على الرغم من ذلك حققت نفس الاستفادة من الأنظمة الغذائية التي شرحتها تلك الكتب، كأي شخص آخر يقرأ بأي سرعة.

وكانت فيرونيكا قد تعلمت القراءة الفعَّالة منذ سنوات عديدة وقررتْ أن تعمل في تدريسها للمدارء التنفيذيين الذين يواجهون أعباء ثقيلة من المطالعة والقراءة كي يواكبوا آخر التطورات في مجالاتهم، وقامت شركات كثيرة من مختلف الأحجام بالإستعانة بفيرونيكا كي تلقي محاضرات تدريبية على موظفيها التنفذيين أثناء عملهم، وكان برهان نجاحها ونجاح أسلوب القراءة الفعَّالة أن دعتها تلك الشركات سنة بعد سنة لكي تدرب مزيدًا من موظفيها التنفذيين.

أساليب القراءة الفعَّالة التي يعرضها هذا الفصل هي تلك الأساليب التي درستها فيرونيكا، وسوف تحقق لك فس النتائج التي حققتها لفيرونيكاولآلاف المستفيدين الذين ضاعفوا من كفاءتهم في القراءة كنتيجة للمحاضرات التدريبية التي ألقتها عليهم فيرونيكا.

كيف تستفيد من التسلسل؟

عندما تربط بين شيئين معًا فذاك يعني أنك تضعهم في تسلسل. إذا أخذنا مثلاً كلمة «في» ستجد أنها كلمة تتكون من تسلسل للحرفين «الفاء» و«الياء». وعندما ترى كلمة «في» مكتوبة في أي مكان، فأنت لا تفكر في الحرفين اللذين يكونان الكلمة، بل تفكر فيهما باعتبارهما كلمة ذات كيان واحد، وهكذا تفعل مع الكلمات الأطول، فبمجرد تعرفك على الكلمة، ستراها كلمة واحدة، وليس كمجموعة من الحروف اجتمعت معًا.

وأنت في الحقيقة تفعل ذلك أيضا مع الكلمات الجديدة، لكن إلى حد ما. على سبيل المثال، عندما رأيت كلمة «تسلسل» للوهلة الأولى، لم تنظر إلى حروفها الخمسة بشكل منفصل، بل لعلك نظرت إلى مقاطعها: ت سَلْ سُل، التي هي تسلسل لحروفها.

وتكمن المشكلة التي تواجه القارىء أنه عندما يستطيع ربط الحروف والمقاطع، فهو لا يتمكن من الانتقال إلى الخطوة المنطقية الأخرى وهي الربط بين الكلمات. لقد تعلمنا في المدرسة كيف نقرأ الكلمات بمفردها، وأصبحنا نفعل ذلك طوال حياتنا.

أمًّا طريقة القراءة الفعَّالة فهي تمكنك من قراءة الأفكار والعبارات بدلاً من الكلمات، ها هو مثال بسيط:

اقرأ أسرع

المثال يتكون من كلمتين، وإذا لم تكن قد تلقيت محاضرات فيرونيكا

التدريبية، فلابد أنك قرأت العبارة عن طريق قراءة الكلمتين اقرأ وأسرع. مع قليل من التدريب، ستتمكن من قراءة الكلمتين كوحدة واحدة لا كوحدتين متصلتين.

ويالها من مفاجأة سارة حين تعلم أنه من الأسهل بكثير أن تتعلم كيف تربط بين الكلمات، عن طريق قراءة العبارات والأفكار، بدلاً من قراءتها منفصلة عن بعضها البعض. إنها براعة يمكنك أن تتعلمها بسرعة عندما تقرأ هذا الفصل.

فترات طويلة من أعمارنا قضيناها ونحن نشعر بالذنب عندما نتوقف لبرهة بعد قراءة أية كلمة، فنحن نضطر إلى إعطاء عقلنا ولو جزءًا من الثانية لامتصاص معنى كل كلمة لكن لماذا لا نبرمج عقولنا على استيعاب عبارة كاملة في نفس الفترة الزمنية بدلاً من كلمة واحدة؟

لنأخذ آخر جملة في الفقرة السابقة.فبدلاً من أن تقرأها بهذه الصورة:

لكن

لماذا

لا

نبرمج

عقولنا

على

استيعاب

عبارة

كاملة

في
نفس
الفترة
الزمنية
بدلاً
من
كلمة
واحدة؟

اقرأها على هذه الصورة:

لكن، لماذا لا نبرمج عقولنا
على إستيعاب عبارة كاملة
في نفس الفترة الزمنية
بدلاً من كلمة واحدة؟

توقفك بعد قراءة كل كلمة قد يكون مقتضباً لدرجة أنه قد لا يكون ملحوظاً. لكن الدليل على وجود التوقف سيظهر جلياً عندما تزداد سرعة قراءتك، لأنك ستقرأ العبارات بدلاً من الكلمات.

عندما تقرأ، حاول أن تركز على التقاط الأفكار الأساسية، والتي قد تتألف من كلمتين أو ثلاث أو حتى خمس أو ست كلمات، وكلما ازدادت الكلمات التي تستطيع قراءتها في لمحة خاطفة، زادت سرعتك العامة في القراءة.

يسألني بعض الأشخاص أحياناً عن عبارة «في لمحة خاطفة.» فهم

يعتقدون أن كل القراءة تتم في لمحة خاطفة واحدة، صحيح أنك تستطيع قراءة فقرات بل صفحات عديدة بسرعة كبيرة، لكنك في أثناء ذلك تقوم بمائة لمحة خاطفة أو أكثر في كل مرة تتوقف عيناك لبرهة لقراءة كلمة أو عبارة، ففي كل مرة تتوقف عيناك لالتقاط معلومة جديدة، تكون قد أخذت «لمحة »

عندما تكتسب مهارات أسلوب القراءة الفعّالة، سيكون هدفك الأول هو أن تكون لمحاتك متباعدة في الفترة الزمنية قدْر المستطاع في البداية، قد تستوعب لمحتك كلمتين لا أكثر. لكن مع التدريب، ستزيد قدرة استيعاب لمحتك ومن ثمَّ تتضاعف سرعتك.

تذكر أن هدفك هو ليس أن تصبح قارئًا سريعًا، فلست مضطرًا إلى أن يكون معدل سرعتك ١٥٠٠ أو ١٠٠٠ كلمة في الدقيقة. الأساليب والمهارات التي ستتعلمها لاحقا ستعوِّض الفرق بين السرعة التي تقرأ بها والسرعة الخارقة التي يقرأ بها بعض الأشخاص.

أجاثا كريستي، من الجائز ١٠٠٠٠ آخرين، لا

لطالما كانت تعشق الروائية البوليسية أجاثا كريستي أن تملأ رواياتها بمفاتيح لحل لغز الجريمة. وكانت تلك المفاتيح هامة في بعض الأحيان، وأحيانًا أخرى كانت لخداع القارئ، وحسب، وكان الهدف هو أن يقرأ القارئ كل المفاتيح، ويختار منها الصحيح، ويضعها سوية لعله يتوصل إلى حل اللغز، ويعرف من هو القاتل، لكن تخمينه في كثير من الأحيان يكون خاطئًا.

من حُسْن الطالع أن غالبية الكتاب الذين يعرفون بأن قرّاءَهم ممن

تحتم عليهم طبيعة عملهم قراءة مواد أخرى كثيرة لا يعمدون إلى الغموض والإبهام. فالتقارير، والمذكرات، والمطبوعات التجارية والمراسلات تكتب بهدف الإخبار والإبلاغ لا بهدف التشويش والإبهام، وأنت لست مضطراً لقراءة كل كلمة بحثًا عن الدوافع الخفية وعناصر التشتيت المضللة.

قد يكون أولئك الذين يكتبون غالبية ما تقرأ أقل موهبة مما كانت عليه أجاثا كريستي، لكنهم نجحوا على الأقل في عرض معلوماتهم بأسلوب أكثر وضوحا قد يكون التأمل في كلمات وفقرات أجاثا كريستي له مردوده، لكنه بالتأكيد سيكون أمراً مكلفًا للغاية فيما عدا ذلك من صنوف الكتابة.

إذن خطتك الحالية هي أن تبحث عن الأفكار والخواطر بدلاً من الكلمات. إلام يرمي الكاتب؟ ما هي المعلومة التي يريد منك معرفتها؟ وما هي المعلومة التي تهمك معرفتها؟ ضع هذه التساؤلات في اعتبارك حين تقرأ في أي موضوع قد تسقط منك الكثير من الكلمات والعبارات لكنك ستلتقط ما يكفيك من المعنى. وحِين تفرغ من القراءة ستصلك رسالة الكاتب كاملة غير منقوصة حتى وإن لم تتذكر الكلمات التي استخدمها الكاتب بالضبط.

القراءة الفعّالة تستتبع أن يكون القارئ إيجابيًا لا مستقبلاً سلبيًا يستمتع بفكرة مُضي الكلمات سريعًا تحت عينيه كما لو كانت تجري على حِزام بضائع نقّال. بل ينبغي على القارئ الإيجابي أن يسعى وراء الأفكار المهمة التصويرية ذات المغزى. هذا السعي لابد وأن يترافق مع عملية القراءة من أولها لأخرها، والهدف منه بالطبع هو الحصول على المعلومة القيمة، أو التسلية إذا كانت القراءة بغرض المتعهة والترفيه.

من المعروف أن معدل سرعة القراءة لدى البالغين يقل عن ٢٥٠ كلمة في الدقيقة. لكن تطبيق أسلوب التسلسل و القراءة الإيجابية يمكن أن يزيد تلك السرعة إلى ضعفها، ويمكن الوصول إلى تلك النتيجة في غضون أسبوع أو أسبوعين من التدريب.

مجرد مضاعفة سرعة قراءتك وهو الأمر الذى يمكن أن تصل إلى ما هو أفضل منه حتى قبل أن أنتهي من حديثي معك سوف يحقق لك نتائج مذهلة في عملك. فمعظم من يعملون في الوظائف المكتبية والتنفيذية يمضون نحو ثلث نهارهم في القراءة، أي نحو ٢,٦ ساعة. عندما تضاعف سرعة قراءتك ستكون قادراً إمّا على:

(أ) قراءة ضعف ما كنت تقرأه سابقا.

(ب) قراءة نفس الكمية في نصف الوقت.

في كلتا الحالتين سترتفع قيمتك ١٦,٦ ٪، وهي نفس النسبة التي أصبح في مقدورك أن تدخرها لقراءة أشياء أخرى. وهكذا،

إذا كان راتبك الشهري الحالي:	إذن فقيمتك الآن أصبحت تساوي:
٢٠٠ دولار	٢٣٣ دولار
٣٠٠ دولار	٣٥٠ دولار
٤٠٠ دولار	٤٦٦ دولار
٥٠٠ دولار	٥٨٣ دولار
٦٠٠ دولار	٧٠٠ دولار
٧٠٠ دولار	٨١٦ دولار
٨٠٠ دولار	٩٣٣ دولار
٩٠٠ دولار	١٠٤٩ دولار
١٠٠٠ دولار	١١٦٦ دولار

إن كان لنا من تعليق على هذه الأرقام، بوسعنا القول: إنها أرقام تحفظية، حيث تجزم فيرونيكا دي. التي علمت آلاف الأشخاص كيفية زيادة سرعة قراءتهم إلى ثلاثة أو أربعة أضعافها، إن «تلاميذها» ارتقوا السلم الوظيفي بسرعة مذهلة لم تكن لتخطر لهم على بال. وهكذا زادت رواتبهم، وتضاعفت مسؤولياتهم إلى معدل يزيد عن تلك الأرقام التي ذكرناها آنفًا.

من منطلق تجربتي الشخصية في التعامل مع المدراء التنفيذين في كثير من الشركات، تأكدت من صحة ذلك فقد أخبرني المدراء الذين تتلخص وظيفتهم في تقييم مرؤوسيهم أن الموظف الذي يتعلم أساليب الطريقة الفعّالة يتحول تلقائيا إلى موظف مجتهد عالي الأداء، وتحظى مهاراته بتقدير الجميع، وينال مكافأة عنها.

وبطبيعة الحال فإن المهارات التي تجعل منك قارئا نشيطًا في عملك ستحقق لك ذات النتائج في قراراتك الشخصية؟ وكتب فيرونيكا العشرون برهان حي على ذلك، ففي الوقت الذي يمكن أن ينهي فيه أحدهم الكتاب الثالث، تكون فيرونيكا قد انتهت منها جميعًا بل وشرعت في تطبيق نظام الحمية الغذائية الذي راق لها.

قد لا تكون كتب الحمية الغذائية هي وجبتك المعرفية المفضلة، فقد تكون مولعًا بمجلات الأخبار وكتب التاريخ. أيا كان الموضوع الذي تقرأه، فسوف تضمن لك أساليب القراءة الفعّالة التي طبقتها في العمل مضاعفة حجم قراءاتك الشخصية.

عامل إضافي لمضاعفة السرعة

قبل أن ننتقل إلى الحديث عن أساليب القراءة الفعَّالة، هناك نصيحة أود أن أقدمها لك كي تضاعف سرعة قراءتك دون بذل أي مجهود يذكر أو دون حتى بذل مجهودك الحالي.

ماذا ، أقرأ أسرع بمجهود أقل. بالتأكيد قد لا تقدِّر نصيحتي هذه حق قدرها لأول وهلة، لكن تدرّب عليها أثناء قراءتك اليومية، وستجد أن سرعة قراءتك قد تحسنت هاهي النصيحة.

إذا فاتتك كلمة أو فكرة، لا تتبطأ، ولا تعد إليها.

هل هي من الصعوبة في شيء؟ إطلاقًا. سواء كنت مدركًا لهذه الحقيقية أم لا، فإن نسبة كبيرة من وقتك الذي تمضيه في القراءة يضيع في الرجوع إلى أشياء فرغت من قراءتها للتو. لعلك تريد التأكد مما قرأته، أو لعلك أغفلت نقطة معينة، أو لعلك انشغلت بقراءة جملة ما صرفتك عن قراءة ما قبلها.

يقول خبراء القراءة أنك تضيع نحو ٩٩٪ من قيمة ما تقرأ إذا عاودت قراءته مرة أخرى، أمَّا إذا انطلقت دون توقف فستكون النتائج عظيمة للغاية، فعندما تفرغ من قراءة مقالة أو تقرير أو رسالة (أو ما إلى ذلك) سيكون ما أغفلته في البداية قد تكرر ثانية خاصة إذا كان عنصرًا هامًا وأساسيًا. الحالة الوحيدة التي تستطيع فيها قراءة الموضوع مرة أخرى هي أن لا تكرر النقطة مجددًا.

لا تندهش كثيراً حين تبدأ في التوقف عن إعادة القراءة، فالأمر أصعب بكثير مما تتصور. لقد دأبت على إعادة القراءة طوال سنين عمرك حتى أصبحت عادة وجزءاً لا يتجزأ من تكوينك، ودائماً ما يصعب التخلص من عادة ما حتى وإن كان التخلص منها يعني بذل مجهود أقل. لكن من حسن حظك أن هناك طريقة يمكنك الاستعانة بها على ذلك الأمر. عندما تقرأ أمسك بيدك قصاصة ورق صغيرة واخف السطور التي تشعر بأنها تغريك لمعاودة قراءتها.

تخلصك من عادة تكرار القراءة سيحسن بالتأكيد سرعة قراءتك بنسبة ٢٠٪.

استخدم أسلوب خطوط العرض المرئية

تحدثنا كثيراً في هذا الفصل عن معدل الألف وخمسمائة كلمة في الدقيقة، وأكدنا على أن الوصول إلى مثل هذا الإيقاع الخارق لقوى البشر ليس هو الهدف الذي ينبغي أن تنشده وذلك للأسباب التالية:

* ليس ما يهم هو عدد الكلمات التي تقرأها في الدقيقة، ما يهم هو الأفكار التي تحصل عليها في الدقيقة، لأنك كما تعلمت في بداية الفصل ستهتم الآن بقراءة الأفكار والمعاني لا الكلمات، كل ما يعنيك هو المعلومات لا الحروف.
* التركيز الشديد على اللحاق بذلك الإيقاع السريع سيدفعك دفعاً إلى قراءة كلمات كثيرة لا ضرورة لها. يمكنك أن تستوعب ما يريد الكاتب قوله دون الحاجة إلى قراءة كل ما كتب.

* عادة لا يستوعب سريعو القراءة كل ما يقرءونه جيداً. صحيح أنهم يقرءون بسرعة لكنهم إذا زعموا بأنهم قادرون على تذكر واستيعاب كل ما قرأوه فهم لا يخدعون سوى أنفسهم، أما الشخص الذي يقرأ بحثًا عن الأفكار، فهو يعرف ما يبحث عنه ويستوعب جيداً ما يقرأ وما يتعلم.

وهكذا، عندما يقيس أصحاب أسلوب الطريقة الفعّالة سرعة قراءتهم، يجدون أنها تساوي قدْر الكلمات التي قرأوها. إذا قرأت مثلاً ٢٠٠٠ كلمة في الدقيقة، فأنت بذلك تستوعب ما مقداره ٢٠٠٠ معلومة مطبوعة في الدقيقة. وعلى الرغم من أن عينيك لم تلتقط ألفي كلمة، لكن عقلك استقبل كل المعلومات الهامة التي أراد أن يوصلها لك الكاتب في هذا القدر من الكلمات.

عندما أطلعت مجموعة من رؤساء إحدى المصالح الحكومية مؤخراً على المعلومات المذكورة آنفًا، سألني أحدهم قائلا: «هل تعني حقًا أن ما يفعله ذلك الشخص هو تصفح ما يقرأ؟».

هكذا أسمى الطريقة لكنني أفضل تسميتها بأسلوب خطوط العرض المرئية لأنها تزيد في معناها عن مجرد التصفح، والشخص الذي يستخدم هذا الأسلوب يتسم بصفة مميزة وهي **نفاد الصبر**. فهو يريد أن يصل الكاتب إلى غرضه مباشرة، فإذا أخفق الكاتب في ذلك، يتولى عنه هذه المهمة من خلال استعراض المكتوب سريعًا حتى يعثر على المعلومة المنشودة.

وحتى إذا كان مستخدم أسلوب خطوط العرض المرئية شخصاً نافد الصبر، فيكفي أنه يتسم بالنظام والترتيب هاتان الصفتان: نفاد الصبر والنظام هما السبب وراء نجاحه.

الفرق بين التصفح وأسلوب خطوط العرض المرئية يشبه الفرق بين قراءة صحيفة وقراءة موسوعة.

* أنت «تقرأ» الصحيفة عن طريق استعراض عناوينها الرئيسية واختيار ما يهمك منها.
* بينما «تقرأ» الموسوعة عن طريق تحديد موقع معلومة محددة تريد معرفتها. والتوجه إلى القسم (الأقسام) التي تتناولها.

«لكن»، قد ترد عليّ قائلا: «ليست كل الكتب التي أقرأها تعرض معلوماتها بأسلوب منظم كما تفعل كتب الموسوعات، وإضافة إلى ذلك، فإنني عندما أقرأ كتاباً، فإنني أبحث عما يريد أن يقوله الكاتب، وليس عن المعلومات وحسب».

هذا اعتقاد خاطئ، فلماذا تبحث عن كل ما يريد الكاتب قوله؟ فلربما كرّر استخدام أشياء كثيرة دون داعٍ. يمكنك من ناحية أخرى أن تتعلم نفس القدر في وقت أقل إذا اتبعت الخطوات التالية:

١ – قبل أن تبدأ في قراءة أية مقالة أو كتاب أو موضوع اعرف جيداً السبب الذي يدفعك لقراءته، ما هي المعلومات التي تسعى لمعرفتها؟

٢ - تعرف على أسلوب تنظيم الموضوع. راجع جدول المحتويات والفهرس، ثم استعرض سريعًا الصفحات، مع أخذ لمحة خاطفة عن الأقسام المختلفة كي تستوعب محتويات الموضوع وكيفية عرضها.

٣ - حدّد أي الأجزاء يمكن تجاوزها دون إغفال المعلومات التي تبحث عنها. (إذا كنت ترفض فكرة دفع عشرة أو خمس عشرة دولارات ثمنًا لكتاب لن تتصفح سوى بعض أوراقه، فاقنع نفسك بأن أي مادة مطبوعة ستنفع في يوم من الأيام حين يسمح لك الوقت بذلك).

٤ - إذا لم تكن تبحث عن معلومة محددة، لكنك تريد الإطلاع على العمل ككل، ركّز على الجزء التمهيدي والتقديمي في الكتاب، وعلى عناوين الفصول ، والعناوين الفرعية للأقسام، والملخصات، ثم راجع سريعًا مواد الكتاب إلى أن تصل إلى المعلومة التي تهمك.

٥ - عندما تعثر على نص يهمك اقرأه بالفقرات لا بالكلمات أو العبارات، وهذه البراعة الخاصة يسهل اكتسابها الآن وأنت تتعلم.

كيف تقرأ بالفقرات؟

إلقاء نظرة عامة تمهيدية على العمل المكتوب (مطالعة الجزء التقدمي، الفهرس، عناوين الأقسام والفصول... إلخ) من شأنه أن يعطيك فكرة جيدة

حول طبيعة المعلومات التي يتضمنها الكتاب، وكيفية عرضها. أما الآن فقد حان الوقت للدخول إلى الأعماق، والوصول إلى جوهر المحتوى.

أفضل وأكفأ وسيلة لتنفيذ ذلك هو اعتبار أن النص المكتوب ما هو إلاَّ سلسلة متصلة من الفقرات. حاول أن ترى كل فقرة باعتبارها وحدة تامة في ذاتها لها رسالتها الخاصة، حاول أن تلتقط معنى كل فقرة بأقصى سرعة لديك، وبعد ذلك انتقل إلى الفقرة التالية وافعل نفس الشيء، لا تتوقف كثيراً عند المواد التكميلية التي لا تعمل سوى على توسيع مدى الرسالة التي تحملها الفقرة.

عندما تكتسب مهارة قراءة الفقرات ، سوف تجد الآتي:

* سوف تتزايد سهولة استيعاب معنى فقرة بأكملها.
* سوف تعرف على الفور ما إذا كانت الفقرة تستحق القراءة أم لا.
* قدرتك على تخطي بعض الفقرات بسهولة، وتركيز انتباهك على ما يستحق سوف يمكِّنك أن تجتاز الموضوع بأسره بسرعة تفوق ما كان متوقعاً.
* يتسم أسلوب القراءة بالفقرات بفائدة خاصة، لا سيما عندما تبحث عن معلومة محددة في مقال أو كتاب، لكنك لا تعرف أين تجدها. فبدلاً من أسلوب التصفح، الذي ينتهجه غالبية الناس، يمكنك أن تستوعب الرسالة التي تقدمها كل فقرة بسرعة، وأن تنتقل بين الفقرات حتى تصل إلى المعلومات المنشودة.

ولحسن الحظ، فإن قارئ الفقرات المبتدئ غالباً ما يجد الرسالة التي تتضمنها الفقرة في أولها، وهكذا لن تكون مضطراً لقراءة سطور عديدة

حتى تصل إلى ما يريد الكاتب قوله في هذه الفقرة أو تلك. فعادة ما يعرض الكاتب النقطة الأساسية في بداية الفقرة ثم يتبعها بجمل توضيحية أو تكميلية.

لنأخذ على سبيل المثال فقرة من كتابي الذي صدر مؤخراً بعنوان (*ديناميكيات التحكم في البشر*).

> كل ما تريده من الحياة تقريباً يمكن أن يعطيه الآخرون لك. إذا فكرت قليلاً ستجد أنك تعتمد على الآخرين كثيراً في الحصول على ما تريد. الحصول على ترقية في العمل، والنجاح في النشاط التجاري، وعقد الصداقات كل ذلك يؤثر على مجتمعك الخاص . هذه هي بعض المزايا التي يمكنك أن تحصل عليها من خلال تعاملك بنجاح مع الآخرين.

كما هو الحال في فقرات كثيرة، فإن المقصد الأساسي للفقرة يتضح في بدايتها. وهذا هو جوهر الرسالة، وأي شيء آخر هو مجرد إضافة تكميلية. بعد قراءتك للجملة الأولى، يمكنك أن تمر بعينيك سريعاً على باقي الجمل فقط كي تتأكد من أنها لا تحمل رسالة أخرى. وفي غالبية الأحيان لن تكون هناك رسالة أخرى.

لكن ذلك لا يعني أن الكتاب يسيرون على نفس المنهج دائما، فقد تجد كاتباً يبدأ فقرة بالأجزاء الإضافية، ثم ينطلق منها إلى رسالته التي يضعها في آخر الفقرة، وفي هذه الحالة سيكون لمرانك على هذا الأسلوب أهمية كبرى. فمن خلال التدريب ستكون قادراً على التعرف فوراً على مثل هذا

النوع من الفقرات، بل وستعثر على المؤشرات التي تخبرك بضرورة الإسراع بالانتقال من الأجزاء الإضافية إلى جوهر الفقرة.

أهم ما يجب أن تتذكره:

ابق مع الفقرة إلى أن تستوعب الرسالة، مهما تطلب ذلك، ثم انتقل مباشرة إلى التالية.

سوف تجد أن قانون «المعدلات» يعمل لصالحك، ففي معظم الأحيان ستحصل على الرسالة قبل أن تقطع نصف الفقرة، وهذا يعنى مضاعفة سرعة قراءتك.

تثبيت المواد المقروءة

قد ينتاب كثيرين القلق من مجرد التفكير في إمكانية قراءة أضعاف ما كانوا يستطيعون قراءته فيما سبق وفي نفس الفترة الزمنية. وقد يسألني سائل:

«بالتأكيد يمكنني أن أطمأن إلى أن استيعابي سيكون على نفس الدرجة من الكفاءة، لكن كيف عساي أن أتذكر ما قرأت ، لا سيما وأن المعلومات تنساب من تحت عيني ولا تجد مكانها في الذاكرة؟»

يمكنني الرد بأنك لن تنسى ما قرأت طالما قمت بتثبيته فكما تعلم، كلمة تثبيت تعني التقوية والتدعيم، وهناك وسيلة سهلة وفعالة لتقوية وتدعيم حفظك لما تقرأ. كل ما يتطلبه الأمر هو القيام بمراجعة ذهنية قصيرة بعد الانتهاء من القراءة.

في كل يوم يمر علينا، توجد فترات زمنية لا ينشغل العقل فيها بأي شيء. قد يكون ذلك أثناء قيادتك للسيارة، أو سيرك في الطريق، أو انتظارك في عيادة الطبيب، أو تناولك للطعام، أو استحمامك... إلخ. في هذه الأوقات يكون العقل قادراً على تنفيذ أي شيء تطلبه منه. البعض يستغل هذه الفترات في أحلام اليقظة، لكنك يمكن أن تستفيد منها في تثبيت ما قرأت.

إنه إجراء بسيط يتمثل في استرجاعك لما تعلمته من قراءتك. راجع أهم النقاط والمعلومات المتصلة بها التي عرضها الكاتب. ولكي يسهل الأمر عليك، هناك خمسة أسئلة يمكن أن تطرحها على نفسك لاسترجاع ما قرأت وهي كالآتي:

الموضوع : ما موضوع النص؟

المادة : ما هي المعلومات الهامة التي عرضها؟

رأي الكاتب : ما هو رأي الكاتب؟

رد فعلك : ما هو رأيك في النص؟

العلامة المميزة: ما هو أكثر عنصر أو علامة تميز الموضوع؟

هذه المراجعة الذهنية تعمل نفس عمل المناقشة التي يجريها المدرس في نهاية الدرس مع طلبته كي يساعدهم على تثبيت ما قرأوه في كتبهم المدرسية. وعلى الرغم من أنهم لا يناقشون سوى ما قرأوه، فإن العقل البشري يعمل على تثبيت ما حفظوه من خلال مناقشتهم له، ومن ثمّ تجد المعلومات لها مكاناً راسخاً في ذاكرتهم.

صحيح أنك عندما تجرى مراجعتك الذهنية القصيرة لن يكون أمامك مدرس أو أشخاص تتحدث إليهم أو «تناقشهم» لكن عقلك سيعمل على تحقيق نفس الأثر. عملية استرجاع المواد المقروءة حديثًا والتفكير فيها يجعلها شيئًا خاصًا بك شيئًا يمكنك الاحتفاظ به داخل ذاكرتك.

لن يكلفك الأمر شيئا

أحد أعظم مزايا أسلوب التثبيت الذهني هذا هو إمكانية تطبيقه في الأوقات التي:

(أ) تحاول فيها شغل فراغك أو

(ب) تقوم فيها بأداء بعض الأنشطة الجسمانية التي لا تتطلب منك تركيزًا عقليًا كبيرًا.

فأنت تستهلك ذلك الوقت، الذي لا يزيد عادة عن دقيقة أو دقيقتين لاختزان المعلومات التي حصلت عليها، ومن خلال قراءتك هذه الدقائق القليلة تضع اللمسات الأخيرة على أسلوب القراءة الفعّالة، وتضمن لك الحصول على مزايا مستمرة مما تقرأ.

وفي محاولتك العثور على الوقت المناسب لتطبيق هذا الأسلوب، قد لا تجد نفسك مضطرًا إلى ما اضطر إليه أحد زملائي حين عُهِد إليه بحضور عدد من المؤتمرات والندوات الخاصة بمجال الأعمال أسبوعيًا.

هكذا يقول أشلي إس:

في كل مرة يسهب فيها المتحدث ويطيل، كان معظم الحاضرين يستغرقون في أحلام اليقظة إلا أنا فقد كنت أقوم بدلاً من ذلك باسترجاع ما قرأت، وكان هذا الأمر كفيلاً بأن يجعل أكثر الأوقات التي تصيب بالملل تستحق الانتظار.

الخطوات الخمس لتحقيق أسلوب فعّال في القراءة

ما رأيته في هذا الفصل هو عبارة عن برنامج لتحقيق أسلوب فعال في القراءة يشتمل على خمس خطوات يتبعها أفضل ممارسو القراءة اليوم. وقد ثبت أن هذا الأسلوب أفضل بكثير من القراءة السريعة وذلك لأنه يمكنك من قراءة مواد كثيرة في وقت أقل ويفهم أكبر.

خذ خطوة واحدة في كل مرة، ولا تنتقل للتي تليها حتى تتقنها تماماً، وقد تجد نفسك قادراً على اكتساب تلك المهارات أسرع مما كنت تتصور.

ها هي الخطوات الخمس بأسلوب مختصر:

١ - اعمل على اكتساب براعة التسلسل عن طريق التوقف عن قراءة الكلمات منفصلة، واعتد على قراءة الكلمات في وحدة واحدة.

٢ - كن قارئًا إيجابيًا لا سلبيًا بدلا من قراءة الكلمات ابحث بجدية عن الأفكار الهامة التصويرية ذات المغزى، وتصفح المادة المقروءة سريعًا.

٣ - لا تتوقف كثيرًا عند أي كلمة فكثيرون يضيعون أوقات قراءتهم في التوقف عند ما قرأوة للتو، ورغم صعوبة التخلص من هذه

العادة السيئة، ستعود عليك بفوائد عظيمة من حيث تحسين معدل سرعة القراءة. وهناك وسيلة تمكنك من ذلك عن طريق استخدام قصاصة ورق صغيرة لحجب السطور التي تغريك بالعودة إلى قراءتها.

٤ - اقرأ بالفقرات، حاول أولاً أن تتصفح المواد التقديمية، وعناوين الفصول والأقسام والفهرس أو أية مواد إضافية أخرى يمكن أن تعطيك لمحة عمّا يتحدث عنه الموضوع، ثم قم ثانيًا بتناول النص على أساس أنه سلسلة من الفقرات، وكل فقرة تكون تامة في ذاتها لها رسالة محددة، وبمجرد الوصول إلى جوهر الفقرة، تحرك سريعًا إلى التي تليها وكرّر العملية.

٥ - احرص على تثبيت ما حصلت عليه من القراءة في ذاكرتك، عن طريق طرح الأسئلة الخمسة التي قدمناها لك آنفًا.

متى تؤتي القراءة البطيئة ثمارها؟

حتى الأشخاص الذين يقرءون بأسلوب القراءة الفعالة يحتاجون أحيانًا إلى التقاط أنفاسهم. تقول فيرونيكا دي:

> أسلوب القراءة الفعّال لا يصلح إلاّ في مجال المعلومات والنشاط التجاري، أما الجلوس على كرسي وثير ومطالعة رواية أو كتاب سفر أو عمل من أعمال الفلاسفة القدماء فلا يصلح له سوى القراءة البطيئة، التي تمكنك من تذوق كل كلمة. وهكذا فإن ٩٠٪ من قراءاتي تتم بأسلوب القراءة الفعّالة، ولكن حين يتوفر لدى وقت كاف

للاسترخاء، أعمد إلى الإبطاء من سرعة قراءتي وأجد في ذلك متعة كبيرة.

إذن خذ النصيحة من فيرونيكا، فعلى الرغم من أنك لابد وأن تتخلص من عاداتك السيئة التي طالما اتبعتها في القراءة، لكن لا تنسها على الإطلاق. أخرجها من مخبأها بين الحين والآخر عندما تشعر بأنك تريد مكافأة نفسك. لكن تعامل معها كما تتعامل مع الحلوى ذات السعرات الحرارية العالية؛ فلا تفرط في تناولها لئلا تأتي على النتائج الطيبة التي حققتها سلفًا.

- ٤ -

الحساب السريع دون استخدام الآلة الحاسبة

تعتبر الآلات الحاسبة شيئًا عظيماً؛ لأنها تحسب في ثواني ما كان يحتاج منا دقائق لحسابه يدويا، كما أنها رخيصة الثمن لدرجة أنه في إمكان أي فرد أن تتوفر لديه آلة حاسبة. إن الآلة الحاسبة التي كانت تباع في الماضي بأكثر من مائة دولار تباع اليوم بأقل من خمس عشرة دولاراً ويمكن وضعها في جيبك.

ولكن لا يكون للآلات الحاسبة قيمة في حالة عدم توفرها لديك، وإذا توفرت لديك يصعب توفير الوقت الذي يستغرقه الوصول إليها. مثل هذه المواقف من الممكن أن تخلق صعوبات إلا في حالة تطوير مهارات الحساب السريع والتي يأتي شرحها في هذا الفصل، ومن حسن الحظ أن هذه المهارات يسهل الإلمام بها نسبياً.

فعندما يأتي مديرك يوما معلنًا أنه قد رفع راتبك السنوي من ١٧,٣٠٠ دولاراً إلى ١٨,٤٥٥ دولاراً مفتخراً بأنه قد دفعه بنسبة ٩٪ فهل سوف تشكره أم سوف تدرك سريعا أن هذه الزيادة تعادل تقريبا ٦ ٢/٣٪؟.

فمن المفترض أن يكون هذا نوعًا من اختبار قدرتك على المقارنة في أسعار المبيعات، فهل تستطيع تحديد نسبة التغيير؟.

ففي كلتا الحالتين لن تحتاج إلى حساب هذه النسبة بواسطة الآلة الحاسبة. ولكن في حالة قدرتك على تحديد النسبة المئوية الصحيحة، فسوف يمكّنك هذا من إحراز نجاح كبير.

كما أن الحساب السريع له فوائد أخرى في غير مجال العمل، فقد قالت لي إحدى صديقاتي: إنها بينما كانت تقود سيارتها مسافرة، بدأ مؤشر السرعة يعمل بطريقة شاذة، فقد كان يشير إلى سرعة أعلى بكثير من سرعة السيارة. لم يكن لديها متسع من الوقت للتوقف وإصلاح المؤشر ولكنها كانت ترغب في الالتزام بالسرعة المحددة.

إن معظم طرق السفر يوجد بها تحديد ميلي، وبالتالي فقد حسبت الزمن المستغرق للوصول إلى الميل التالي قائدتًا سيارتها بسرعة جعلت المؤشر يقرأ بثبات. «كانت قراءة العداد ٦٣ ميلاً في الساعة» استغرق الميل الواحد دقيقة وأربع ثواني، ومن خلال حسبة سريعة في رأسها اكتشفت أن هذه السرعة تعادل ٥٦ ميلاً في الساعة، وأنها كانت ملتزمة إلى حد كبير بالسرعة المحددة التي تجعل الشرطة تتجاهلها.

هناك أحداث متنوعة تجعلك في حاجة إلى عمل حسابات سريعة، ولكن ما يعوقك هو عدم توفر الآلة الحاسبة، وهذه الأحداث تتمثل في:

* التسوق في السوبر ماركت.
* تحديد كمية المواد الخام المطلوبة لعمل مشروع.
* حسبة تكلفة طهو وجبة ما.
* حسبة كمية البنزين المستهلك في الميل.
* تحديد نسبة ضريبة المبيعات.

والأكثر أهمية أنك تعمل حسابات كثيرة أثناء عملك حتى ولو كانت طبيعة عملك لا علاقة لها بشكل مباشر مع المال، ففي المرة القادمة التي تكون فيها في العمل احسب عدد الأحداث اليومية التي تجعلك رابحًا في حالة القدرة على عمل حسابات سريعة في رأسك. أعتقد أن الرقم سوف يدهشك.

حاول أن تنسى تقريبًا كل شيء تعلمته عن الأرقام

لقد تعاملت مع الأرقام على مدار حياتك، منذ أن كنت في مرحلة الطفولة، وكنت تفعله في الأساس هو جمع الأرقام بطريقة معينة فإذا بك تحصل على أرقام جديدة وتقريبا كل حساباتك تقع تحت واحدة أو أكثر من هذه الأصناف الهامة الأربعة: الجمع، والطرح، والضرب، والقسمة.

من الممكن أن تزهل إذا عرفت أنك لم تتعامل معهم على نحو صحيح. فلقد تعلمت في المدارس أساليب غير فعالة، إنها أكثر سهولة في التدريس ولكنها تتسبب في استنفاد كثير من الوقت في السنوات التالية.

في الواقع، إن الأساليب التي يتم تعلمها في المدارس تجعل من المستحيل أن تحسب أبسط الحسابات في رأسك. إن التدريب على الجمع من اليمين إلى اليسار، مثلا، يجعل من القلم والورقة شيئًا ضروريًا. فعندما تضيف الأرقام:

٤٧٨٣

٦٩٢٥

فقد تعودت على جمع ٣ و٥ ثم ٨ و٢، وبعدها ٧ و٩، وفي النهاية ٤و٦.
إذا حاولت أن تحسب هذا الرقم في رأسك، فإنه من الممكن أن تصل إلى الأرقام الصحيحة ولكن سوف تكون الأرقام مرتبة بشكل عكسي.

إنك سوف تتعلم كيف تجمع بشكل أسرع من اليسار إلى اليمين، كما أنك سوف تتعرف على تقنيات أخرى سوف تزودك بفوائد على مدار الحياة عند استخدامك للحساب السريع، وقبل أن نبدأ فعليك أن تدرك ثلاثة أشياء:

١ - إن معظم الحسابات اليومية تكون بسيطة لدرجة أنه يسهل حلها يدويًا دون الاستعانة بالآلة الحاسبة أو حتى بالقلم والورقة.
٢ - إن معظم الحسابات الأكثر تعقيدًا يمكن أيضًا حلها يدويًا؛ لأنه كما ترى أن التقريب هو كل ما نحتاجه في أسلوبنا للإجابة.
٣ - حتى في حالة الحسابات المعقدة والتي تتطلب الورقة والقلم، فإن الحساب السريع سوف يجعل العملية تسير بشكل أسرع.

سوف تتعلم أشياء كثيرة لم تتعرف عليها في المدرسة، وبعض الأساليب التي طلب منك تجنبها في المدرسة، وإذا خامرك الشك فاسمح للنتائج أن تتكلم عن نفسها. أعط الفرصة لهذه الأساليب حتى ترى مقدار السهولة الذي سوف يسود حياتك. حتى وإن لم تقرر استخدام كل هذه الأساليب في الحال، فإنك على الأقل سوف تلم بها، وتعرف كيف تبحث عنه في هذا الفصل عندما تكون بحاجة إليها.

الجمع السريع

سوف أبدأ في إعطائك عدد من الأساليب الفعالة التي تساعدك على

الإسراع في الجمع. بعضها يبدو غاية في السهولة لدرجة أنه من الممكن أن تجعلك تشك في فاعليتها، فمثلا: حتى إذا لم تتعلم أكثر من هذا الأسلوب الذهني الأولي، فإنك تستطيع إنهاء عملياتك الحسابية في أقل وقت ممكن.

زوِّج أرقامك حتى تتعامل مع كل رقمين على أنهما واحد.

هذا يعني أن في العمود الذي يتكون من أرقام، ٦ و٣ يجب أن يتم التعامل معهما ليس على اعتبار أنهما الرقمين ٦ و٣، ولكن على اعتبار أنهما رقمًا واحدًا هو ٩، ويعتبر هذا إمتدادًا لأسلوب التسلسل التي ألمت به من أجل الإسراع في القراءة والتي جاءت في الفصل السابق. الفرق الأن هو أنك توحد أرقامًا بدلاً من كلمات.

على اليسار في الأسفل يوجد عمود من الأرقام مثل التي تظهر على الورق، وعلى اليمين ما الذي يجب أن تراه.

	٦
٩	٣
	٤
٦	٢

بقليل من التدريب، يمكنك أن تتعلم أن ترى ٦ و ٣ على أنهم ٩ بدلا من أن تراهم كرقمين منفصلين . وبالمثل، سوف ترى ٤ و٢ على أنهما ٦، وما الذي تعتقد أنه سوف يكون أسهل في الجمع: العمود الموجود على اليسار وبه أربعة أرقام أم الرقمان الموجودان في العمود الأيمن؟ وفكِّر في السهولة التي سوف تنتج عن جمع أعمدة أطول من الأرقام باستخدامك هذه الطريقة، فإنه من الممكن تخفيض الوقت الذي يستلزم للجمع إلى النصف تقريباً.

فكم يبدو سهلا أن ترى « أزواجًا من الأرقام على أنها رقم واحد؟ جرِّبها واعرف بنفسك. إبدأ التدريب من خلال الأعمدة المطبوعة في الأسفل. من المحتمل أن يبدو الأمر في البداية صعبًا إلى حد ما؛ لأنه شيء جديد بالنسبة لك، ولكن بعد فترة قليلة سوف تجد أن تسلسل الأرقام سوف يصبح عملية أوتوماتيكية في رأسك. إنك حتى لن تفكر في الموضوع؛ لأنه سوف يصبح شيئًا تلقائيًا.

ها هي أعمدة الأرقام التي سوف تتدرب عليها. في هذه المرحلة لا تعمل على إضافة الأعمدة، ولكن حاول فقط أن تزوج الأعداد.

٦ ٤ ٥ ٢ ٧ ٣

٣ ١ ٣ ١ ٢ ٢

١ ٧ ٥ ٩ ٤ ٨

٢ ١ ٣ ٠ ٤ ١

٦ ٤ ٢ ٨ ٥ ٧

٢ ٤ ٤ ١ ١ ١

٣ ٣ ٥ ٢ ٦ ١

٢ ٣ ١ ٣ ١ ٤

لذلك فإنك في العمود الأيسر سوف ترى هذه الأعداد: ٥ و ٩، و٨ و٥.

في الواقع، فإنك سوف ترى الأعمدة الستة على هذا النحو:

٩ ٥ ٨ ٣ ٩ ٥

٣ ٨ ٨ ٩ ٨ ٩

٨ ٨ ٦ ٩ ٦ ٨

٥ ٦ ٦ ٥ ٧ ٥

تدرب على هذا الأسلوب حتى يبدو الأمر أوتوماتيكيا . إنك سوف تفاد من هذا الأسلوب طوال حياتك. عندما تشعر باستيعاب هذا الأسلوب فسوف تكون على استعداد للانتقال إلى الجزء الثاني من أسلوب التزويج، وها هو ما يتضمنة الجزء الثاني.

> في عمود الأرقام كلما اتجهت إلى أسفل احتفظ بالمجموع التراكمي مضيفًا عددين جديدين في نفس الوقت.

لذلك فإنك ترى في العمود الأيسر الأعلى الرقم ٥، وحيث إن الرقم التالي الذي تراه هو ٩، فإنك تجمع ٥ و٩ ليكون الناتج ١٤، وبعدها تجمع ٨ فيكون الناتج ٢٢ وفي النهاية تجمع ٥ ليصبح المجموع ٢٧. على اليسار في الأسفل يوجد العمود الأول كالذي يبدو لأي شخص آخر، وفي الوسط توجد الأرقام كما تراها، وعلى اليمين توجد النتائج المتغيرة التي تكون في رأسك كلما اتممت كل حسبة.

المجموع المتغير	الذي تراه	الأرقام مطبوعة
		٣
٥	٥	٢
		٨
١٤	٩	١
		٧
٢٢	٨	١
		١
٢٧	٥	٤

إنك لم تكن مضطراً لتوحيد أرقام يكون ناتجها أكثر من تسعة، ولكن عندما يكون لديك البراعة في تزويج الأرقام، فإن توحيد رقم مكون من

عددين «١٠ أو أكثر» لن يحدث اختلافًا بالنسبة لك. إن تدريبك على أعمدة من الأرقام كالتالية سوف يساعدك:

٩	٣	٤	٧	٥	٦
٣	٧	٧	٤	٥	٤
٢	٤	٦	٧	٩	٣
٥	٩	٤	٣	٢	٤
٩	٧	٥	٣	٦	٢
٠	٢	٦	٥	٤	٨
١	٩	٣	٥	٦	٣
٩	١	٨	٥	٧	٩

عند معرفتك بأن تزويج الأعداد «رؤية العددين على أنهم عدد واحد» من الممكن أن يقلل الوقت المستنفد في الحساب إلى النصف تقريباً، فيجب أن يكون لديك الرغبة الكافية لإعطاء هذا الأسلوب البسيط التدريبات التي يستحقها. وقبل مرور مزيد من الوقت سوف تستطيع تنفيذ هذا الأسلوب البسيط أوتوماتيكيا ودون تفكير.

وماذا عن الأعداد الأكبر؟

حسنًا، إنك تقول أن تزويج الأعداد يكون شيئًا عظيماً عندما يكون عموداً واحداً من الأرقام، ولكن ماذا يكون الوضع عندما يتكون كل عدد من رقمين أو أكثر؟

بإمكانك أن تزوجهم. إن الأسلوب سوف يختلف اختلافا بسيطًا للغاية ولكن الناتج سوف يكون مماثل إلى حد كبير. قم بحساب هذه المسألة:

٣٧٨٦٤
+٥١١٢٣

بدءً من اليسار إلى اليمين، زوِّج الرقمين الأعلى والأسفل في كل عمود حتى ترى رقمًا واحدًا فقط. سوف ترى ٨ و٨ و٩ و٨ و٧، وهذا هو مجموع الأعداد المكونة من رقمين.

يوجد سؤال آخر. ماذا لو كان هناك رقم متبقي؟ إن العمل من اليسار إلى اليمين لا يسمح لك بإبقاء أرقام.

ولحسن الحظ أن هناك طريقة لتفادي هذه العقبة. جرِّب التعامل مع هذه المسألة:

٤٩
+٣١

بالتأكيد أن هذه المسألة بها رقم متبقي، وبحلها على الطريقة القديمة من اليمين إلى اليسار، سوف تجد أن مجموع ٩ و١ يكون ١٠ ليصبح المتبقي واحد، وإذا حاولت حلها على الطريقة الجديدة من اليسار إلى اليمين سوف تحصل على ٧ و١٠، وبالطبع فإن مجموع ٤٩ و٣١ لا يساوي ٧١٠. ولكن إذا فكرت في المسألة بعض الوقت سوف ترى كيف تصل إلى معادلة سهلة تمكِّنك من شيئين.

١ - تسمح لك بأن تجمع من اليسار إلى اليمين.

٢ - تحتفظ بالرقم المتبقي.

وهذه هي القاعدة التي تحتفظ لك بالرقم المتبقي:

عندما يكون مجموع عمود من الأرقام مكون من أكثر من رقم، عليك أن تحذف الرقم العشري وتضيفه على العمود الذي يسبقه .

وهذا هو ما تفعله في مسألة جمع ٤٩ و٣١ السابقة: بحلها من اليسار إلى اليمين « بالطبع تزويج الرقم الأعلى بالرقم الأسفل» سوف تحصل على ٧ و١٠، وحيث إن العمود الثاني مكون من رقم إضافي، فاحذفه وأضيفه على العمود الأول، ليصبح المجموع ٨٠.

وحيث إن هذه الطريقة تعتبر جديدة بالنسبة لك، فإنه من المحتمل ألا تدرك حجم السهولة والسرعة التي تتسم بها. حاول أن تتمرن على هذا الأسلوب من خلال المسائل التالية حتى تستوعبها بسرعة:

٢٨	٦٧	٥٥	٤٩	٦١	٨٣
٤٣+	٢٩+	٤٦+	٥٤+	٣٨+	١٩+

في المسألة الأولى، حصلت على ٦ و ١١، ثم حذفت الرقم العشري ١ من ١١ وأضفته إلى ٦ لتحصل على ٧ ويكون الناتج هو ٧١. في المسألة الثانية حصلت على ٨ ثم بعدها ١٦، وهذا يتحول إلى ٩٦. إن الفائدة الحقيقية في هذا هي حلك للمسائل ذهنيا دون الحاجة لاستخدام الورقة والقلم وبدون اتجاه من اليمين إلى اليسار.

وفي المسألة الثالثة ستجد تمرينًا جديدًا؛ لأنك تحصل على ٩ و١١ فعندما تحذف الرقم العشري ١ من العمود الثاني وتضيفه إلى العمود الأول، سوف تحصل على الرقم ١٠، وبالتالي يكون الناتج الرقم ١٠، ويتبعها الرقم

الموجود ١ أو تحصل على الرقم ١٠١. على الرغم من أن هذه المسألة تعتبر إلى حد ما أكثر تعقيداً من المسألتين السابقتين. إلا أنها تعد أسرع بكثير عن حلها بالطريقة القديمة وبعد أن تحصل على الورقة والقلم. حاول أن تتمرن على حل عدد من أعمدة الأرقام لكي تصل إلى درجة من البراعة في الجمع لم تكن تحلم بها.

إن هذه الطريقة سوف تنفعك في معظم مسائل الجمع التي تحتاج إلى حلها، لأن معظمها سوف يتضمن أعداداً مكونة من رقم أو رقمين أو في بعض الحالات من ثلاثة أرقام . ولكن ماذا عن الأعداد التي تتكون من أكثر من ثلاثة أرقام؟ عليك أن تتعامل مع معظمهم بنفس الأسلوب. أضف فقط أهم رقمين أو ثلاثة أرقام «الأرقام الموجودة على اليسار»، ومن الممكن أن تتبع هذه الطريقة في معظم الحالات؛ لأنك نادراً ما تحتاج إلى الحلول الدقيقة. إن التخمينات القريبة من الحل الصحيح عادة ما تكون كافية.

كيف تتوصل إلى تخمينات سريعة

الآن سوف ترى فائدة جديدة للجمع من اليسار إلى اليمين ألا وهي أن أهم أرقام هي التي تكون على اليسار مثل :

٢٣, ٧٧ دولاراً

فهنا، السبعة وسبعون دولاراً يعتبرون أهم بكثير من الثلاثة وعشرين سنتاً. «تذكر أن الحساب السريع يكون للحالات التي لا تملك أو تريد أن تستخدم فيها الآلة الحاسبة. ولكن الآلات الحاسبة يجب أن تستخدم دائماً عند موازنة دفاتر الشيكات أو تحديث الصحف المالية» . عند الرغبة في التوصل إلى تخمينات فإن كل ما تحتاجه هو أول رقمين أو ثلاثة أرقام. لذلك في المسألة:

٧٧,٢٣ دولار
+١٤,٢١ دولار

تستطيع أن تضيف فقط ٧٧ و١٤، أو عند الرغبة في التوصل إلى تخمين أدق فإنك تستطيع أن تضيف أول ثلاثة أرقام في كل عدد «٧٧٢ و١٤٢» . وبالتالي فإنه وفقا لدرجة الدقة المطلوبة من الممكن أن يكون المجموع التخميني:

٧٧
+١٤
٩١

٧٧٠٢
+١٤٠٢
٩١,٤٠

في كل من الحالتين فإن المجموع الذي تصل إليه يكون ضمن نصف من واحد في المائة. هذه الطريقة في التخمين التي تستخدم فيهاالأرقام اليسارية للعدد المختار سوف تساعدك في أغلب الأحيان وبطرق مختلفة كثيرة.

دعنا نقول على سبيل المثال أنك في متجر يجرى تخفيضات على أسطوانات فوتوغرافية في الأكازيون. من خلال هذا العرض يمكنك أن تحصل على أية ثمانية أسطوانات مقابل ٣٠,٠٠ دولار. الأسطونات التي تم اختيارها تحمل هذه الأسعار:

٣,٦٥ دولار
٤,٢٩ دولار

٢,٩٨ دولار

٤,٩٥ دولار

٤,٥٠ دولار

٧,١٠ دولار

٤,٩٨ دولار

٣,١٠ دولار

بإضافة أول رقم يساري في كل سعر تعرف أن هذه الأسطوانات تباع في غير أوقات الأكازيون بأكثر من -٣٠,٠٠ دولارًا؛ حيث أن مجموع هذا العمود يساوي ٣١- وأن أعمدة السنتات لم يتم إضافتها بعد. وبالطبع، إذا رغبت في التوصل إلى تخمين أدق للمجموع فبإمكانك إضافة أول رقمين لتصل إلى السعر ٣٥,٢٠ دولار. ومن هنا تعرف أن توفيراتك حقيقية.

هناك بعض الأخبار الطيبة: إذا كنت قد تدربت على كل أسلوب في الحساب السريع حتى هذه النقطة، فإنك سوف تصل إلى حل المسألة السابقة في وقت أقل من ذلك الذي يمكن أن تستغرقه باستخدامك للآلة الحاسبة. إن العمل بواسطة الآلة الحاسبة يتطلب إدخال الأرقام يدويًا بينما طرق الحساب السريع التي تعلمتها في هذا الفصل تمكّنك من إضافة أعمدة من الأرقام في ذهنك فقط بواسطة النظر إليهم.

الإضافة باستخدام القلم والورقة يصبح أسهل

هناك بالطبع بعض الحالات عندما: (١) يستلزم الأمر استخدام الآلة الحاسبة. (٢) تحتاج المجموع الدقيق لسلسة من الأعداد يتكون كل منها من عدة أرقام. على الرغم من أنه من الواضح الاحتياج إلى الورقة والقلم إلا أنه

من المحتمل عدم وضوح أنك لست ملزماً بالتوصل للحل من خلال الطريقة القديمة، فبإمكانك الإضافة من اليسار إلى اليمين والتوصل للحل بشكل أسرع من تلك الطريقة التي تم تدريسها في المدرسة.

وها هو القانون الذي يمكنك من الحل على الطريقة الجديدة.

«عند إضافة كل عمود من الأرقام، ضع علامة صغيرة في كل مرة يصل فيها المجموع الجاري إلى ١٠ أو أكثر، ثم أكمل الجمع كما لو كان المجموع أصغر بعشرة.

لذلك إذا جمعت ٩ و٧ فإنك سوف تحصل على ١٦. ضع علامة صغيرة على الورقة، وحوِّل مجموعك الجاري إلى ٦ بدلاً من ١٦، فلنجرب هذا مع عمود فردي من الأرقام لكي يسهل فهمه. في كل مرة تصل فيها إلى ١٠ أو أكثر ضع نقطة صغيرة فوراً إلى يسار الرقم حيث ظهرت. لتبسيط المثال، سوف نضيف كل رقم بصورة فردية، بدلاً من إضافة رقمين في المرة الواحدة.

٩
.٧
٣
.٤
١
٢

في المثال السابق، ٩+٧= ١٦. ضع علامة بجوار ٧، وفكِّر في المجموع الكلي على اعتباره ٦،٦ + ٣= ٩،٩ - ٤= ١٣. ضع علامة بجوار

رقم ٤، وفكِّر في المجـمـوع الكلي باعـتـبـاره ٣,٣+١=٤٠٤+٢=٦ الناتج النهائي ٦ مسبوق بنقطتين، وهذا يعني ٢٦.

على الرغم من أن الشرح المتدرج الذي قرأته للتو قد يجعلك تعتقد أنها عملية متداخلة، لكنها ليست كذلك في الحقيقة. مع التدريب، ستجد أنها ستكون أسرع من طريقتك القديمة.

ها هي نفس الطريقة يتم تطبيقها مع أرقام أكبر

٤٣٧٨
٢٤,٩,٣
١٠,٩٢
,٧,٨١١
٦٣٠,٩
٢,٤,٩٣
―――――
٢٢٥٦

في الخطوة الأولى في المثال المذكور أعلاه، قمت بإضافة كل عمود رقمي، ووضعت النقطة في المكان الذي يصل فيه المجموع الكلي إلى عشرة أرقام أو أكثر، ثم تقدمت كما لو كان الرقم الثانى هو المجموع الكلي «على سبيل المثال ٤ بدلاً من ١٤».

في الخطوة الثانية تقوم بكتابة رقم النقط في كل عمود، وتتأكد في ذلك من تعويض نقص عمود في زيادة المجاور له، ثم بعد ذلك تقوم ببساطة بإضافة رقم النقاط للمجموع الأولي:

٤ ٣ ٧ ٨
٢٤,٩,٣
١٠,٩٢
,٧,٨١١
,٦٣٠,٩
٢,٤,٩٣
———
٢ ٢ ٥ ٦ «الإجمالي التمهيدي»
٢ ٢ ٣ ٢ «عدد النقاط»
———
٢ ٤ ٥ ٧ ٦ «الإجمالي الأكبر»

لقد رأيت بعض أساليب توفير- الوقت الفعّالة التي تمكنك من جمع الأرقام بسرعة، مع توضحيها في ترتيب منطقي تتعلمه وتطبقه، ولعل عقلك الآن أصبح يعج بمعلومات كثيرة، لذا دعنا نراجع الأساليب التي تمكنك من استخدامها لكي تضاعف سرعة عملية جمع الأرقام:

١- اجمع الأرقام دائمًا من اليسار إلى اليمين، أي ابدأ من أقصى اليسار وانتقل تدريجيًا إلى العمود الأيمن.

٢- عندما تجمع عموداً من الأرقام، تعامل مع الأرقام في صورة أزواج عددية، أي حاول أن تتعامل مع كل رقمين على اعتبار أنهما رقمًا واحدًا.

٣- كلما تحركت إلى أسفل العامود، احتفظ بحاصل الجمع، وأضف عليه الرقمين الجديدين.

٤- إذا كان حاصل جمع أحد العواميد أكثر من رقمين، خذ رقم خانة العشرات وأضفه إلى العامود السابق.

٥- تعوَّد على إجراء تقدير سريع لمجموع الأرقام في الحالات التي لاتحتاج فيها إلى حساب المجموع بدقة. بناءً على درجة الدقة التي تحتاجها، اجمع أهم عامود، أو عامودين، أو ثلاثة عواميد «من اليسار».

٦- عندما تكون هناك حاجة ملحة للحصول على أرقام دقيقة، استخدم طريقة «النقطة» مع استعمال الورقة والقلم الرصاص.

هناك نصيحة أخرى قيمة تصلح للتطبيق مع أسلوب الجمع السريع، ولكنني أدخرها لك لاحقًا؛ لأنها تتعلق بكافة أنواع الحسابات لا الجمع وحسب، وهي تشمل أسلوبًا سريعًا للتأكد من صحة إجاباتك.

الطرح السريع

إجراء عمليات الطرح دون استخدام الآلة الحاسبة يعد أمرًا يسيرًا، وتتم عملية الطرح من اليسار إلى اليمين أيضًا.

لقد رأيت أن المشكلة الأساسية التي تتعقد من أجلها الأمور في عملية الجمع هي ترحيل الأرقام، أما في عملية الطرح فما يحدث هو العكس تمامًا أي استعارة الأرقام، وعندما لا تكون هناك حاجة للاستعارة تكون عملية الطرح بمثابة لهو أطفال، تأمل هذين المثالين:

٧٨	٥٤٩٧٦٤٨٩
٢٣ -	٤١٧٥٣١٢٦ -
ـــــ	ـــــــــــ

ابدأ من اليسار، واطرح كل رقم من الرقم الذي يعلوه، وستحصل على الإجابة. لكن هذا الأمر لا يتحقق دائمًا بسهولة. انظر المثال التالي:

٦٢
- ٤٨

―――

عندما تطرح ٤ من ٦ ليس ثمة مشكلة. لكن عندما تطرح ٨ من ٢ فهذه مشكلة. قد تفاجأ عندما تعرف أن هناك طريقتين تتسمان بالسهولة لعلاج هذه المشكلة. الطريقة الأولى ذهنية، والطريقة الثانية تتم باستخدام الورقة والقلم، وكلتا الطريقتين أسهل بكثير من الطرق التي تعلمتها في المدرسة.

أمّا بالنسبة للطريقة الذهنية: أضف إلى الرقم الأسفل رقما يكفي لكي تصبح خانة الأحاد فيه صفراً، وأضف نفس الرقم إلى الرقم الأعلى. هذه العملية تجعلك غير مضطر لاستعارة أية أرقام، وستتمكن من الطرح من اليسار إلى اليمين. في المثال السابق ٤٨ سوف تصبح ٥٠، و٦٢ سوف تصبح ٦٤ ، وسيكون من السهل عندئذ أن تطرح ٥٠ من ٦٤ . فيما يلي أربعة مسائل حسابية، كل منها تمت كتابته بطريقتين في كل مثال، يظهر الرقم الآصلي على اليسار، والرقم المعدل على اليمين:

٧٢	٧٣	٦٣	٦٥	٥٢	٥٤	٨٤	٨٥
١٩ -	٢٠ -	٢٨ -	٣٠ -	٣٨ -	٤٠ -	٢٩ -	٣٠ -

وسميت هذه الطريقة بالطريقة الذهنية لسبب واضح وهي أنها تتم داخل العقل، وهي طريقة بسيطة للغاية، ويمكنك أن تستخدمها باستمرار؛

لأن معظم عمليات الطرح التي تصادفنا لا تشتمل على أكثر من رقمين، أو قد تشتمل على أرقام يمكن اختصارها؛ لأن الدقة قد لا تكون مطلوبة؛ ولأن المجموع التقديري قد يكون كافياً. وكثيراً ما تصلح الطريقة الذهنية مع عدد يتألف من ثلاثة أرقام، أما باقي الأنواع فيصلح معها استخدام الورقة والقلم.

أما بالنسبة لطريقة الورقة والقلم: فأنت تقوم بالطرح من اليسار إلى اليمين أيضاً، وعندما تحتاج إلى استعارة رقم (كطرح ٨ من ٥ مثلاً) فأنت تلجأ إلى طريقتك العادية. اطرح ٨ من ١٥، وبعد أن تسجل الإجابة (وهي«٧» في هذه الحالة) ضع شرطة صغيرة على الرقم الموجود إلى اليسار مباشرة. هكذا ستكون كالآتي:

٥٥٧
٣٨٤ -
―――
٢٧٣ (مع شرطة على الرقم ٢)

هذه الشرطة الصغيرة تخبرك بأن تقرأ هذا الرقم أقل مما هو عليه برقم واحد، وهكذا ستكون الإجابة ١٧٣، بدلاً من ٢٧٣. بعبارة أخرى، كلما رأيت شرطة صغيرة على رقم، اطرح منه ١، وكثيرون يعتادون هذه الطريقة لدرجة أنهم يقرأون ٢ على أنها ١، أو يقرأون ٧ على أنها ٦ وهكذا دواليك.

سوف أعرض عليك عدداً آخر من المسائل الحسابية كي تتدرب عليها، والتدريب سوف يمكنك من التعامل معها أسرع (بل وبدقة أكبر) مما كنت تفعله بطريقتك القديمة التي تعلمتها في المدرسة. تذكر عندما تقوم بالتدريب على هذه المسائل أنك عندما تحتاج إلى استعارة رقم، تقوم بوضع شرطة

صغيرة على الرقم الموجود مباشرة إلى اليسار. المسألة المذكورة إلى أقصى اليمين هنا، استخدمت فيها الشرطة الصغيرة كي ترشدك إلى كيفية التعامل مع باقي الأمثلة:

٨٣٢٠	٧٧١١	٩٩٢٣	٧٢٩٥	٦٣٨٢	٧٨٤٥
٥٦٠٣ -	١٨٤٥ -	٨٩٤٧ -	٧١٨٦ -	٤٢٩٣ -	٥٩٣٢ -
					✗٩١٣

٨٢٤٦	٦٠٢١	٥٩٣٦
٦٧٣٩ -	٥٤٤١ -	٣٦٧٧ -

حل المسألة الحسابية المذكورة في أقصى اليمين هو بالطبع ١٩١٣، لأن الشرطة الصغيرة وضعت فوق رقم ٢ (فأصبحت هكذا: ✗).

عامل السرعة

هناك سبب مقنع وراء قدرة الأشخاص المتميزين على استخدام طرق الجمع والطرح بسرعة (والذين أثق أنك ستكون منهم في القريب العاجل) في القيام بعملياتهم الحسابية دون استخدام الآلة الحاسبة، فهم لا يضيعون الوقت في ضغط أزرار الآلة الحاسبة.

وعدد الخطوات التي يتطلبها إجراء العمليات الحسابية ذهنياً أقل بكثير من عدد الخطوات المطلوب إجراؤها يدوياً لدى استخدام الآلة الحاسبة. مثال بسيط على ذلك هو جمع ٢+٣. هناك عملية حسابية ذهنية واحدة، لكن باستخدام الآلة الحاسبة، ستكون هناك أربع عمليات للضغط على الجهاز (٣،+،٢،=).

إلا أنه عندما يتعلق الأمر بعمليتي الضرب والقسمة، فكثيرا ما يفوق عدد العمليات الذهنية ما تتطلبه الآلة الحاسبة من عمليات، وكمثال على ذلك، نسوق عملية الضرب البسيطة التالية:

```
   ٤٠
 ٣٢ ×
-----
   ٨٠
 ١٢٠
-----
 ١٢٨٠
```

تتطلب الآلة الحاسبة ست عمليات ضغط على الأزرار لإخراج حاصل الضرب (في إدخال كل رقم على حدة بالضغط على زراره ، وفي الضغط على زرار الضرب، ثم أخيراً بالضغط على زرار علامة «يساوي»)، أما بدون آلة حاسبة فستحتاج إلى ثمان خطوات، بفرض أن المسألة الحسابية قد تمت كتابتها بالفعل في الورقة.

فهل يعني هذا أن ليست هناك ثمة طريقة سريعة لأداء عمليات الضرب والقسمة دون آلة حاسبة؟ كلا على الإطلاق؛ لأن هنالك أساليباً سريعة حقًا لكثير من العمليات الحسابية التي تتطلب منك أداءها يوميا.

عملية الضرب السريعة

ستتعلم توا طريقتين سريعتين ويسيرتين تتيحان لك أداء عمليات ضرب كثيرة في ذهنك دون حاجة إلى الورقة والقلم، الأولى تتضمن الحذف ثم إضافة الأصفار بدلاً من المحذوف، فمثلا هل يمكنك أن تتوصل في خلال ثوان قليلة إلى حاصل ضرب ٧٠٠×٤٠٠؟ إن كنت كأغلبية الناس، لن يمكنك ذلك؟

ولكنك بالتأكيد تعرف أن حاصل ضرب ٤×٧ هو ٢٨، وهو مفتاح حل المسألة ٤٠٠×٧٠٠، وهاك الطريقة:

١ - اخذف الأصفار.

٢ - أجر عملية ضرب للأرقام الباقية بعد الحذف.

٣ - أضف الأصفار المحذوفة إلى حاصل الضرب الناتج.

فالمسألة الأصلية ٤٠٠×٧٠٠ لها أربعة أصفار، ولذلك بعد إجراء عملية الضرب ٤×٧ التي يكون فيها ناتج الضرب ٢٨، أضف الأصفار الأربعة، ليكون الحاصل النهائي ٢٨٠٠٠٠، وإذا أعطاك ضرب الأرقام - التي بقيت بعد حذف الأصفار - عدداً ينتهي بالصفر، فاحرص على إضافة كل الأصفار التي سبق لك حذفها إلى يمين ذلك العدد المنتهي بالصفر (في رقم الآحاد).

وفي عبارة أخرى إذا كانت المسألة ٤٠×٥٠، فابدأ بحذف الصفرين، ثم اضرب ٤×٥ لتصل إلى ٢٠، ثم أعد مكان الصفرين المحذوفين إلى يمين العدد ٢٠ ليصبح الناتج النهائي ٢٠٠٠.

تدرّب على المسائل الآتية:

١١٠٠	٧٠٠	٢٠٠٠	١٥٠٠	١٣٠	١٢٠	٣٠٠٠	٤٥٠	٢٠
٣٠ x	٧٠ x	٤٠٠ x	٣٠٠٠ x	٣٠٠ x	٢٠ x	٣٠٠ x	٢٠ x	٤٠ x

وسترى أنك لست في حاجة إلى مران كثير لتصبح ماهراً في هذا النوع من الضرب، وقبل مضي وقت طويل سيكون في وسعك أداء عمليات

مماثلة حتى بدون أن تراها على الورقة، فإن سئلت عن ناتج ٢٠٠٠×٤٠٠، ستجيب على الفور إنه ٨٠٠,٠٠٠.

وما العمل لو أنّ كلا من العددين ينتهي آحاده بالصفر؟ وماذا أنت فاعل بعدد مثل: ١١×٤٣؟ غيّر حينئذ واحدا من العددين لينتهي بالصفر.

ولتختر العدد الأقرب إلى الصفر في نهايته، ففي المثال أعلاه العدد ١١ يختلف بالرقم ١ عن ١٠، والخطوة التالية هي أن تضرب العدد الآخر بالعدد الذي ينتهي الآن بالصفر، ففي هذه الحالة ١٠×٤٣=٤٣٠، ولما كان المفروض الضرب في ١١ بدلاً من ١٠، فستجمع ٤٣ على الناتج الذي نحصل عليه ٤٣٠+٤٣=٤٧٣ وهو حل المسألة، وهاك إجراء عملية الضرب خطوة بخطوة:

١ - اختر الرقم الأقرب إلى صفر في خانة آحاده، ثم حوّل رقم آحاده إلى صفر بجمع أو طرح من الرقم في آحاده، (١١تصبح ١٠ بعد طرح ١).

٢ - اضرب الرقم الآخر في الرقم المعدّل (١٠×٤٣=٤٣٠).

٣ - عوّض التعديل الأصلي الذي أجريته بجمع أو طرح من الحلّ الأوسط (٤٣٠+٤٣=٤٧٣).

سترى أنه بتعديل عدد لكي تصبح نهايته صفر، عليك أن توازن هذا التعديل في آخر الناتج، (فإذا طرحت ستجمع، أو إن جمعت ستطرح).

فإذا كانت عملية الضرب مثلا ٩×٣٤، سنعدّل ٩ إلى ١٠، لنصل إلى النتيجة ٣٤٠، ولكن علينا أن نطرح بعد ذلك ٣٤، ليكون الحل ٣٠٦.

فإن كانت المسألة ٨×٣٨، فسيكون الحل الأوسط ٣٨٠، ولكن علينا في هذه المرة أن نضرب ٢×٣٨ لنحقق التوازن ٣٨٠-٧٦=٣٠٤، جرّب هذه العمليات:

٨٨	٧٥	٨٤	٦٦	٤٥	٢٩	١٧	٣١	٥٦	٤٤
١٢ ×	٢١ ×	١١ ×	٧٨ ×	١٩ ×	١٥ ×	١٩ ×	٢٥ ×	٩ ×	١١ ×

وهكذا ترى أن عملية الضرب الذهنية ليست مملة فحسب، ولكنها سهلة مع المسائل التي تنتهي بالصفر أو يمكن تعديلها بحيث تنتهي بالصفر، ولاشك أنه توجد مسائل كثيرة لا تتفق مع هذه القوالب، ولكنك قد تعلمت أساليب قوية تتناول كثيرا من عمليات الضرب لديك.

عملية القسمة السريعة

فكر هنيهة، وستدرك أنك بالفعل قد تعلمت كيف تجرى عملية القسمة بطريقة أسرع، فكِّر في نوع الخطوات التي تتبعها عند شروعك في حل مسألة كهذه:

```
        ١٦٨
٤٣ |   ٧٢٢٤
   |    ٤٣
       ٢٩٢
       ٢٥٨
       ٣٤٤
       ٣٤٤
      ـــــ
       ٠٠٠
```

فإجراء عملية القسمة المطوّلة تتضمن: (١) التقدير أو الحساب. (٢) عمليات الطرح. وفي المسألة عاليه، تبدأ بتقدير كم مرّة تلزم ٤٣ لتؤول إلى ٧٢ (١)، تطرح ٤٣ من ٧٢ وتنزل رقماً آخراً (٢٩٢)، وتظل عمليتا التقدير والطرح تستمران حتى تتوصل إلى حل المسألة.

وقد تعلمت بالفعل أن سر التقدير يكمن في اختصار الأعداد، فبالنظر إلى المثال السابق مرة أخرى، فإن تقدير كم مرّة تؤول ٤٣ في ٢٥٨ يمكن أن يكون أيسر إذا حذفنا رقما من كل من العددين: كم مرّة تؤول ٤ في ٢٥ لتعطيك العدد ٦.

وما تعلمته عن «الطرح السريع» يساعدك في النوع الآخر من الحسابات المطلوبة لإجراء عملية القسمة، وبالسير من اليسار إلى اليمين، ستستطيع أن تطرح سريعاً ٢٥٨ من ٢٩٢، أو تطرح أية أعداد أخرى تصادفها.

والمتطلبات الوحيدة «للقسمة السريعة» هي المهارات التي قد تعلمتها في هذا الفصل، راجع الفقرات على التقدير وفي «الطرح السريع»، وباتقانك لها ستكون ماهرا في عمليات «القسمة السريعة».

كيف توفر نصف الوقت تقريباً الذي تستغرقه الحسابات

تعلمنا في المدرسة أنه عندما نجرى عمليات الحساب بالورقة والقلم، فإنه يتحتم علينا المراجعة بنفس عمليات الحساب مرة أخرى لكي نتحقق من

صحة الإجابة. فمثلا : إذا قمت بإجراء عملية جمع عمود من الأرقام، فالمفروض أن تجرى عملية الجمع مرّة أخرى في الاتجاه العكسي لترى إن كان الناتج الإجمالي لم يتغير، ولو أجريت عملية قسمة فالمفروض أن تضرب الناتج في المقسوم عليه، وفي عمليات الضرب تضع العدد الأسفل في المكان الأعلى، والعدد الأعلى في المكان الأسفل، ثم تبدأ في عملية الضرب من جديد.

وبالطبع تؤدي عملية المراجعة هذه إلى مضاعفة الوقت اللازم لإتمام أية عملية، ولذلك فإنه من الحكمة أن نختصر وقت المراجعة اختصارا شديدا إن استطعنا وبذلك نوفّر وقتا طويلا من الزمن الكلّي لحل المسألة ومراجعتها، ولحسن الحظ نستطيع ذلك.

والسبيل إلى هذا أن نختصر الأعداد المطلوب مراجعتها، فإذا قمنا بإجراء عملية جمع لعمود يحوى عشرة أعداد، وفي كل عدد خمسة أرقام، وبالطريقة التي عفا عليها الزمان سيتحتم علينا إجراء عملية الجمع مرّة أخرى لإجمالي خمسين رقم، لكننا بالطريقة التي ستتعلمها عليك أن تجمع عشرة أرقام فحسب.

وسيكون ما تجمعه هو نواتج جمع الأرقام في كل سطر على حدة، وسيكون رقما واحدا فقط بدلا من العدد الأصلي بأرقامه الخمسة في كل سطر، وحين تتعلم كيف تحدد المجموع الرقمي لكل عدد، ستستخدم ذلك في مراجعة أية مسألة سواء كانت جمعا أو طرحا أو ضربا أو قسمة.

وإليك شيئا ينبغي أن تلم به:

طريقة «المجموع الرقمي» تبلغ من السرعة الحدّ الذي يؤدي إلى أن الكثير من الناس يستخدمونها حتى في مراجعة الحلول التي حصلوا عليها من الآلة الحاسبة.

فعادةً - ما من وسيلة أكيدة على الإطلاق تضمن أنك قد أدخلت كل الأعداد صحيحة في الآلة الحاسبة في يدك، بما أن معظم الطرازات ليس لها شريط من الورق يمكن مراجعته منه، وأسلوب التحقق الوحيد الذي يعتد به هو إعادة إجراء العمليات على المسألة أو باستخدام «طريقة المجموع الرقمي»، كما سترى.

وفي البداية، سنريك كيف تضمن إجراء عملية الجمع الرقمي بسرعة ويسر، ثم سترى كيف تطبقها في أية مسألة.

كيف تحسب المجاميع الرقمية

أبسط تعريف لمعنى «المجموع الرقمي» هو أنه مجموع كل الأرقام في أي عدد، فالمجموع الرقمي للعدد ٣١ هو ٤؛ لأن ٣+١=٤.

ولكنك في حاجة إلى إلمام أكثر قليلا من هذا، فلو كان المجموع الرقمي في حدّ ذاته عبارة عن عدد يحتوي على أكثر من رقم (مثلا ١٢)، فالإجابة النهائية أن «المجموع الرقمي» لهذا العدد هو مجموع رقميه أيضا (٣ في هذه الحالة).

وكمثال، فلنفرض العدد هو ٣٤٣٢١٤، فمجموع أرقامه ١٧، وبالتالي تجمع أرقامه أيضًا فيكون الناتج ٨، فيقال إن المجموع الرقمي للعدد

٣٤٣٢١٤ هو ٨ وبقليل من المران تستطيع حساب المجموع الرقمي بسرعة، وهاك نصيحة صغيرة لتكون سريعًا أكثر وأكثر: تجاهل كل رقم ٩، فكلما ظهر رقم ٩ أثناء حسابك الجمعي أهمله، وإذا بلغ المجموع ٩ فاعتبر أنك قد رجعت لتبدأ من الصفر.

وإليك سبب ذلك، افرض مثلا العدد ٩٤، فمجموع رقميه ٤، وذلك لأن ٩+٤=١٣، و٣+١=٤، فلو كنت أهملت من الأصل ٩ في العدد ٩٤، لكنت وصلت إلى نفس النتيجة في «المجموع الرقمي» وهو ٤+٠=٤، ودعنا نرى ذلك في عدد أكبر، ففي العدد ٤٥٧ المجموع الرقمي هو ٧(٤+٥=٩، ٩+٧=١٦؛ ١+٦=٧)، وكان يمكننا في بداية الوصول إلى نفس النتيجة باهمال ٤+٥، لأن مجموعهما ٩، والعدد الباقي ٧.

ولكن ماذا يكون عليه الحال إذا بلغ إجمالي الرقم ٩ (كما في ٣٨٧)؟ اعتبره أيضًا صفرًا.

والآن تكرّم واقض بعض الوقت في التدّرب على التوصل إلى المجاميع الرقمية، دوّن فحسب في صفحة أعدادا مختلفة، ثم دوّن مجاميع أرقامها، وسترى كم هو الأمر سهل لكي تصبح سريعًا ومتقنًا في أدائك.

وبعد افتراض أنك تفهم تمامًا كيف تتوصل إلى «المجاميع الرقمية»، إليك إيضاح كيفية استخدامها لتتثبت في حساباتك الرياضية.

الإثبات السريع لصواب عملية الجمع

لإثبات صحة عملية الجمع، تحقّق إذا ما كان المجموع الإجمالي لكل

«المجاميع الرقمية» مساوياً للمجموع الرقمي للناتج الإجمالي:

افحص هذا المثال:

الأعــداد	المجاميع الرقمية
٤٣٧	٥
٢٨٥	٦ } ٤
١٦٤ +	٢
٨٨٦	٤

ووضح بالمراجعة أن عملية الجمع صحيحة، لأن «المجموع الرقمي» لحاصل جمع الأعداد يساوي إجمالي كل «المجاميع الرقمية»، وفي الواقع لا تحتاج إلى كتابة «المجاميع الرقمية» كما هو موضح أعلاه، بل عليك أن تجرى الإجمالي في ذهنك أثناء النظر إليها، وتحرك بصرك من أعلى إلى أسفل عمود الأعداد، تذكر فقط أثناء الإجراء أنه إذا بلغ المجموع ٩ فاعتبر أن «المجموع الرقمي» قد بدأ فقط من الصفر.

ففي عمود الأعداد أعلاه، العملية الذهنية ستجرى كالتالي: ٤+٣=٧؛ ٧+٧=١٤=٥؛ ٥+٢=٧؛ ٧+٨=١٥ =٦؛ ٦+٥=١١=٢؛ ٢+١=٣؛ ٣+٦=٩=٠؛ ٠+٤=٤ ومنها يتضح صواب عملية الجمع.

وعلى الورقة سيبدو الأمر معقداً، ولكن في الذهن سيكون في منتهى السهولة، فجرّب! وستدهش من السرعة التي يمكن بها التحقق من صحة عملية جمع أعمدة طويلة من الأعداد.

دليل قاطع، وبرهان ساطع لايخيب، أليس كذلك؟ لا، ليس تماما، فهنالك أخطاء قد لا تكتشف به، وكمثال، إذا أبدل مكانا رقمين على نفس السطر، وأيضاً في حالة ما إذا كتبت ٩ بدلا من صفر أو صفراً بدلاً من ٩،

ولكن هذا النظام يبلغ في نقاء فاعليته ٩٩,٤٤٪، ويعتمد عليه الكثيرون من أهل الحكمة، ويعتبرونه ذا قيمة عالية، ومقتصراً للوقت دقيق الحساب.

الإثبات السريع لصواب عملية الطرح

كما تعلم في الطريقة التي تعلمناها في المدرسة، للتحقق من صحة عملية الطرح نجرى عملية جمع العدد الباقي من الطرح والعدد المطروح، وحاصل الجمع سيكون المطروح منه بعينه.

وطريقة المجموع الرقمي تتبع نفس الطريقة، فاجمع «المجموع الرقمي» للباقي من الطرح على «المجموع الرقمي» للمطروح، وحاصل الجمع يجب أن يكون مساوياً «للمجموع الرقمي» للعدد المطروح منه، وإليك مثالاً:

الأعـــداد	المجاميع الرقمية	
٥٣٧	٦	
٢٤١ -	٧	٧+٨=١٥ =٦
٢٩٦	٨	

سترى أن الحل صحيح؛ لأن «المجاميع الرقمية» تحقق صحة الحل، فالمجموع الرقمي لباقي الطرح ٨ وبإضافته إلى ٧ تحصل على ١٥ التي يمكن ترجمتها إلى ٦ والعدد ٦ هو نفسه المجموع الرقمي للمطروح منه، ويتضح صواب عملية الطرح.

الإثبات السريع لصواب عملية الضرب

اضرب «المجموعين الرقميين» للعددين المضروبين، ولاختزال العدد الناتج إلى رقم واحد، يجب أن يكون هذا الرقم مساوياً «للمجموع الرقمي» لحاصل الضرب المطلوب تحقيق صحته، وهنا بياناً لمسألة.

الأعـــداد	المجاميع الرقمية	
٤٣٧	٥	٣٠ = ٣
٢٤ ×	٦ ×	
١٠,٤٨٨	١٠,٤٨٨	٢١ = ٣

فبضرب المجموعين الرقميين للأعداد في المسألة، ينتج ٣٠ وتترجم إلى ٣ وتساوي المجموع الرقمي لحاصل الضرب (١٠,٤٨٨): [٨+٨=١٦=٧؛ ٧+٤=١١=٢؛٢+١=٣] وبها يتضح أن عملية الضرب صواب.

الإثبات السريع لصواب عملية القسمة

في عملية القسمة، تعلمت في المدرسة أن تراجع على عملية القسمة، وذلك بضرب خارج القسمة في المقسوم عليه (العدد الذي تمت القسمة عليه)، فلو كان ناتج حاصل الضرب مساويا للعدّد الأصلي (المقسوم)، يثبت الدليل على صواب عملية القسمة.

```
      ٨١
   ٤ | ٣٢٤
```

فلأن ٨١×٤=٣٢٤، فالعملية صحيحة، وخارج القسمة (٨١) صواب.

وطريقة «المجموع الرقمي» تتبع نفس المنوال، عدا أنك تتعامل مع «المجاميع الرقمية» بدلاً من كامل الأعداد، فيمكن أن تتحقق من صحة عملية القسمة أعلاه بضرب المجموع الرقمي (٤) [للعدد ٤] في المجموع الرقمي للعدد ٨١ (صفر، لأن ٨+١=٩ تترجم إلى صفر)، وهذا [الصفر] يساوي «المجموع الرقمي» للعدد الذي قسِّم (المقسوم) (٣٢٤:٤+٢+٣=٩=٠).

وبالطبع يوجد أحياناً باق من عملية القسمة، فافرض أننا نقسم ٣٢٥ على ٤، فخارج القسمة في تلك الحالة ٤ ويتبقى ١، تحقق من النتيجة بنفس الكيفية التي تمت بها عملية القسمة بدون باق: أي اضرب «المجموعين الرقميين» لكل من خارج القسمة والمقسوم عليه، ثم أضف الباقي كمجموع رقمي ولابد أن يكون الناتج مساويا «للمجموع الرقمي» للعدد المقسوم.

انفق بعض الوقت في التعوّد على «المجاميع الرقمية» وستجد كالكثيرين أن:

١ – طريقة «المجموع الرقمي» بسيطة المضمون بشكل ملحوظ، على الرغم من أنها قد استنفدت العديد من الصفحات في سبيل البيان والإيضاح.

٢ – في وسعك تنمية المقدرة على تحديد «المجموع الرقمي» لأي عدد بسرعة تكاد تماثل سرعة قراءة العدد نفسه.

٣ – بإمكانك التحقق من صحة الحلول مستخدماً طريقة «المجموع الرقمي» في ما يقرب من عشر الوقت الذي استنفدته خطوات حل المسألة الأصلية.

وهنا شيء يستحق التنويه به: حتى وإن لم تتمرّس على أيٍّ من أساليب الرياضة الحديثة عند قراءتك الأولى لهذا الفصل، يمكنك أن تتعلمها في أي وقت، وسيكون هذا الفصل مستعدا دائما لإيضاح الوسيلة لك، والهام في الموضوع أنك أصبحت الآن تعرف أن هناك طرقًا أسرع وأفضل لإجراء الحسابات المنتظمة المعتادة، وعندما تأخذ أهبتك تجدها هنا في انتظارك.

- ٥ -

كيف تحلّ المشكلات التي يُحار الآخرون في حلّها

لقد حان الوقت لكي تتعلم وسيلة أكيدة لحل المشكلات، وهذه الوسيلة ليست بالأسلوب العادي الذي يتبعه غالبية الأشخاص لحل مشكلاتهم وجلّهم أيضا ليسوا بالمهارة المطلوبة حتى في اتباعهم للأسلوب العادي.

لقد حقق مشاهير العالم الناجحين نجاحاتهم الساحقة بسبب قدرتهم على التعامل مع المشكلات التي كانت تعوق منافسيهم.، ونقدم لك في هذا الكتاب تقنيات وأساليب حل هذه المشكلات والتي قد يفتقدها كلية زملاؤك مما يمكنك من التعامل معها وحلها.

كيف تستفيد من القدرة على حل المشكلات

كان لأساليب حل المشكلات - والمشروحة في هذا الكتاب - أثر مدهش في صنع العجائب للشخصيات الناجحة من كل ميادين الحياة، ولأني قضيت شطرا طويلا من الزمن - إبّان العمل - مع تلك الشخصيات المتميزة في إنجازاتها، أتحاور معهم وأتشاور، خرجت بملاحظات قيّمة دوّنتها في مذكرات عن قدرتهم الخاصة، ومن خلالها أجزم لك أن حلّ المشكلات احتل رأس قائمة اهتماماتهم.

وقد كشفت لي دراسة عن طبيعة أعمالهم وأسلوب حياتهم عن أساليب فعالة وها هي بين يديك في هذا الكتاب، وبالطبع يمكن أن تفيد من هذه الأساليب كما أفاد منها الآخرون فمن خلالها:

* ستغدو نداً للمشكلات التي تضطلع بأعباء حلولها، وتكون قادراً على السيطرة عليها.
* ستتميز كشخصية قيادية ثاقبة الفكر مما يساعدك على خوض مضمار العمل واثقًا بينما الآخرون ما يزالون في مرحلة القلق وطور التخبط في اتخاذ القرارات.
* ستصعد سلمك الوظيفي في سهولة ويسر وتمضي قدما في سبيل الترقي والزيادة في المرتب.
* ستزيد من فرص نجاحك في الأعمال الاقتصادية بفضل قدرتك على معالجة العوائق التي تفت في عضد منافسيك.

أزل الحواجز التي تريك الآخرين

عندما أدلّ الناس على أساليب أفضل مما تعودوا عليه لحل المشكلات التي تعترضهم، يكون الردّ: « ومن في حاجة إلى أسلوب أفضل لحل المعضلات؟ إني أفضل كما أنا ».

وما لا يدركه هؤلاء، وما قد لا تدركه أنت، هو أنك تخوض في حل المشكلات الصعبة مستخدما الأساليب التقليدية؛ ونتيجة لذلك تزداد المشكلة صعوبة، وهناك حاجزان يعترضان طريقك:

١ - المعلومات الخاطئة.

٢ - التركيز في غير موضعه.

وسنبين لك عظم خطورة هذين الحاجزين عند فحص كل على حدة، وندلك على كيفية عبوره، ثم ننتقل إلى وسيلة قوية تكاد تقهر بها أية مشكلة تواجهها.

أزل الحاجز الأول:
صحّح المعلومات الخاطئة، وحلّ ما لا يمكن حلّه

لا يفكر أغلب الناس إطلاقا في حل مسألة حسابية، يأخذ رأي الأغلبية، غير أنه من المحير للدهشة أنهم يحاولون حل مسائل أخرى كثيرة بهذه الكيفية، فمثلا لو كان لديك حاصل جمع عمود من الأرقام، وأفادك أربعة أشخاص أنه ٤٣٩٧ بينما أفادك شخص آخر أنه ٤٣٩٨، فعلى الأرجح أنك لن تقبل أيًا من الإجابتين كإجابة صحيحة، بل ستجري عملية الجمع بنفسك.

وإزاء أنواع أخرى من المشكلات، قد نتقبل المعلومات التي يسلمها لنا الآخرون مسرورين دون مراجعة الحقائق - ثم نعجب بعد ذلك كيف لا نسير قدما إلى الأمام بخطى حثيثة، فإذا كانت بياناتك خاطئة فإما أنك ستعجز عن حل مشكلاتك أو أن حلها سيستغرق منك وقتًا أطول بكثير.

ففي إحدى جرائد يوم الأحد التي أقرأها، كان هناك لغز يتألف من رسم للوحة الشطرنج مبينا فيها توزيع القطع بعد عدد من النقلات، والقارئ مطالب بدراسة هذا «الموقف في اللعبة»، وبتحديد كيفية الفوز في خطوتين، مما يعبر عنه بـ «مات في نقلتين».

ومكثت ما يزيد على ساعة - في يوم أحد قريب - عاجزا عن الوصول إلى أي سبيل للفوز من خلال نقلتين، مجرباً جميع النقلات الممكنة دون جدوى، حتى بعد أن نشرت لوحة الشطرنج عندي وعليها القطع الموزعة كما في الشكل المطبوع ولكن بلا فائدة.

فلما انتابتني حالة من الإحباط، نظرت إلى الحلّ في أسفل الصفحة، فاتضح لي على الفور أنه كان هناك خطأ في شكل اللوحة المرسومة في الجريدة، فقد احتلت قطعة مربعًا خطأ!، فخطأ البيانات أدى إلى استحالة حل اللغز.

وعند مواجهة مشكلات الحياة الواقعية لا يوجد بالطبع حل مطبوع أسفل الصفحة، فقد يظل بعض الأشخاص عاكفين على العمل ساعات أو أيام أو أسابيع على أساس من المعلومات الخاطئة.

ثلاثة أمثلة على حلّ المشكلات

حين يقطع الناس باستحالة شيء ما، يبنون افتراضاتهم على ما بين أيديهم من معلومات، والتي يحتمل أن يكون بعضها أو كلها خاطئًا، ولكن الشخص الذي يحصل على المعلومات الصحيحة يسهل عليه إنجاز ما يعتقده الآخرون مستحيلا.

وقد كانت القدرة على حل المشكلات الصعبة أو حتى «المستحيلة» - بفضل إحلال المعلومات الخاطئة بالحقائق الدامغة،- دافعا إلى حياة ومستقبل أكثر تقدماً، وفيما يلي بعض الأمثلة لتلك الأنواع من حلول المشاكل:

* عاش «ستان!» في منطقة ما سببت الملوحة الشديدة للطرق فيها أثناء الشتاء مشكلة كبيرة نتيجتها التعرض للصدأ الذي يؤثر في السيارات الخاصة وعربات النقل، وقد تقبل الناس الصدأ كأمر لا مفر منه ولا يمكن تجنبه، إلا أن «ستان»- المالك لأسطول من سيارات الأجرة- لم يتعرض لأية مشكلات صدأ البتة. كيف تأتى هذا؟ لم يشارك «ستان» الآخرين في تقبل المعلومات الخاطئة التي أضلت الآخرين، وكان مدى علمه أفضل من أن يصدق النظرية التي تقول بحدوث الصدأ أثناء الشتاء، بل كان يعلم أن معدل التأكسد يتضاعف مع كل ارتفاع يصل لعشر درجات فوق درجة الصفر (التجمد)، وهذه المعلومة كانت ذات أهمية كبيرة؛ حيث إن التأكسد هو المسبب للصدأ، وكان أغلب الناس يغسلون سياراتهم في المناطق عالية الملوحة عدة مرات في الشتاء، بينما يهملون الغسيل في باقي العام، بينما قضى «ستان» على مشكلة الصدأ تماماً بإجراء عملية الغسيل بعناية شديدة في شهور الربيع والصيف.

* في وقت ارتفعت فيه تكاليف الشراء والإنفاق على منزل ارتفاعاً صاروخيا اقتنع الأزواج الشباب بأنه لا مفر من العيش في الشقق السكنية، ووجد كل من «جويل» و«جريس» حلاً، في حين أن أغلب الأزواج الآخرين أثقل كاهلهم المعلومات التي عقّدت من وسائل المعاملات التجارية وجعلتها متاحة للأثرياء فقط، ولكن «جويل» و«جريس» كان يعلمان أن نوع العمل المركب كعمل الشركات

العقارية الكبرى يمكن أن يستعمله مشترو المنازل الخاصة فاستطاعوا أن يحلّوا مشكلة شراء المنزل، وحصلوا على محل إقامة جميل يشغل نصف فدان كامل من الأرض، وكان المنزل في الأصل مقامًا على مساحة فدان كامل من الأرض، وابتكر «جويل» و«جريس» خطة عبارة عن صفقة لشراء الفدان بالكامل محاولين اقناع السمسار للتوقيع من أجل (بقعتين) مساحة كل منهما ربع فدان اقتطعا من الأرض المملوكة كلها، وكان المال الذي تلقياه كل من «جريس» و«جويل» نظير استثمار الأرض الزائدة مغطيًا لنفقات الدين وأكثر.

* استطاع «روجرو» كاتب حسابات بشركة إنشاءات صغيرة أن ينقذ الشركة من الإفلاس وذلك عندما تفتق ذهنه عن مصدر جديد للدخل، حيث كانت الشركة تملك الكثير من المعدات الثقيلة، بعضها ظل عاطلاً عن العمل في كثير من الأحيان، وكان صاحب الشركة يحمل عبء المعلومات الخاطئة التي تفيد بأنه ليس هناك عائد ربحي من وراء استعمال المعدات، التي لم تكن تستخدم على الدوام، واقترح «روجر» تأجير هذه المعدات لشركات أخرى بنظام يومي أو أسبوعي، وكان هذا هو الحل لمشكلة السيولة، وأدى ذلك إلى ترقية «روجر» إلى منصب المدير العام للشركة.

كل من هؤلاء وُفق في إيجاد الحلول لمشكلات بدت وكأنها لا أمل فيها، وذلك بالتعامل معها بأساليب لم تخطر على بال الآخرين، ولا يمتاز أي حل منها بأفكار لامعة غير عادية، فكل ما في الأمر أن المعلومات الخاطئة أثارت تعتيما حجب رؤية الأشخاص الذين لولاه لاستطاعوا رؤية الحلول.

اعرف مصادر المعلومات الخاطئة

ابتكر رجال الأعمال وسيدات الأعمال الذين نجحوا نجاحا باهراً كثيرا من الوسائل في هذا الكتاب، ولما كان عالم الاقتصاد والتجارة عالما لا هوادة فيه، اقتضى الأمر من هؤلاء الأشخاص أن يستخدموا «كفاءتهم العقلية» حتى يبقوا على قيد الحياة، فلا مجال ولو ضئيل للأخطاء الشخصية في خضم التنافس الشديد، ولا مجال على الإطلاق للمعلومات الخاطئة.

ومثل هؤلاء الأشخاص يشتركون جميعًا في أنهم يراجعون الحقائق بأنفسهم، ويدركون من خبرتهم كم تكلفهم غالياً المعلومات الخاطئة.

وفي إحدى حلقات العلوم الإدارية مؤخراً، تحدث رئيس شركة تصنيع الأدوات عن «المعلومات الخاطئة»، وفي حديثه عدَّد بعض المصادر الرئيسية للمعلومات الخاطئة التي صادفها ومنها:

* «الحقائق» عندما تصدر عن أشخاص لهم نفس الهدف.
* الملاحظات عندما تصدر عن أشخاص قليلي الخبرة في مجال معيّن.
* البيانات المُعَدة بعجل فقد يكون بها أخطاء لفظية أو رقمية.
* التقارير السطحية التي لا تنفذ إلى أغوار الموضوع.
* الأفكار المسبقة الخاطئة.

واستطرد رئيس شركة الأدوات قائلاً : إنه عند مواجهته لمشكلة، فإن أول شيء يفعله هو أن يفحص الحقائق، ويتساءل، أي الحقائق التي لا نزاع عليها؟ وأيّها يمكن اختبارها؟ وأيها غائبة؟

وأضاف قائلا : « قد تتعجب أحيانًا من عدم وجود مشكلة على الإطلاق، فالمعلومات الخاطئة والناقصة ربما تؤدي بك إلى الاعتقاد في وجود مشكلة حيث لا يوجد في الواقع أية مشكلة.

وربما صادفك مثالاً على هذا في دفتر ميزانيتك. فلأول وهلة يبدو أنك سحبت على المكشوف، ولكن بنظرة فاحصة للبنود تبين أنك سهوت عن تسجيل رصيد مودع، وأن ميزانيتك سليمة.

وحتى لو تحققت صحة المعلومات في أن هناك مشكلة، فإنك بهذه المراجعة قد خطوت أول خطوة نحو الحل بتحققك من الوقائع الأساسية، وسترى فيما بعد في هذا الفصل أن الإلمام بالحقائق يمنحك الأساس لتخطيط مسار سهل يبدأ بالمشكلة وينتهي بالحل.

ولذلك فالقاعدة رقم (١) في حل المشكلات هي:

> قم بفحص الحقائق لكي : (أ) تحدد إذا ما كانت المشكلة موجودة أساسًا و(ب) تضع أساسًا متينًا لحلها (إن كانت موجودة).

والأشخاص الذين تواجههم مشكلات كل يوم، يضعونها بالكاد على بساط البحث العلمي، الذي تنحصر قاعدته الأولى في تخليص المعلومات من الخطأ الذي يشوبها.

أزل الحاجز الثاني:

احصر اهتمامك في النتيجة المرغوب فيها

عندما تبرز مشكلة فجأة، فمن طبيعة البشر أن تستحوذ عليهم

المشكلة وتنسيهم أنها ما هي إلا عائق في طريق السير نحو هدف ما، ومن ثمّ بدأ في الاهتمام الكبير بالعوائق مما يفقدك رؤية الهدف، ويمنعك من تحقيقه.

ولكن عندما تواجه العوائق مَنْ يقدرون على حل المشاكل، فإنهم ينظرون فيما وراءها إلى الأهداف التي يبحثون عنها، ثم يفحصون الطرق المختلفة لتحقيق هذه الأهداف، وكثيراً ما يجدون أنه لا يوجد في الواقع مشكلة على الإطلاق؛ لأنه يمكن تجاوزها والحيْد عنها بسهولة ويسر.

فعلي سبيل المثال، تأمل فقط في الأفكار الكثيرة الممتازة التي أختفت إلى الأبد؛ لأن مبدعيها لم يصادفهم التمويل الكافي لمشروعاتهم، فالتمويل هو العائق الذي قضى في المهد على الأفكار الواعدة الثرية المحتوى.

وبالطبع عادة ما يكون التدعيم المالي للمشروعات من قبل البنك المحلي الصديق، إلا أنه لسوء الحظ اكتشف آلاف من الناس فقط، كم تخلّى البنك عنهم عندما ناشدوه في قرض عمل لتمويل مشروعاتهم الاقتصادية المدّرة للأرباح.

ويبدو أن أصحاب البنوك يستاءون من إقراض المال للأفكار التي لا يثبت جدواها، وحتى لو استطعت أن تثبت أن خطتك جرّبت وثبتت فعاليتها ستحصل على القرض، ولكن بدون نقود سائلة لتحافظ على سير خطتك، كيف تثبت فعاليتها؟ في رأي الكثيرين أنها دائرة مفرغة، وينتهى الحال دائما بهم إلى ترك الأمر برمته، ولكن لم يكن الحال كذلك بالنسبة للسيدة التي سأحدثك عنها.

عندما يفشل السبيل التقليدي

كانت «باميلا. س» سيدة أرمل لها أفكارهاالخاصة بها، وكانت المشكلة أن أفكارها تكلّفها ٢٠,٠٠٠ دولاراً لم تكن في حوزتها، وكانت فكرة «باميلا» هي تأجير وحدات الكمبيوتر الطرفية للمحترفين الذين كانوا يرغبون في امتلاك بنوك البيانات، وتلك الوحدات الإلكترونية تمكِّن المحامين – مثلا – من الاطلاع على مجالات المهنة بنظرة أكثر شمولية بكثير عن مجالاتهم، والمستثمرون في سوق الأوراق المالية والسلع يمكن لهم أيضاً الاطلاع على آخر الأسعار وهم في منازلهم أو في أماكن العمل.

وتقول «باميلا» بمقدور عملائي الحصول على المعلومات بمجرد الضغط على بعض الحروف على الكمبيوتر، وبغير هذه الطريقة يغدو الأمرأصعب بكثير، ولأبدأ في هذا العمل احتاج الأمر مني إلى عدة وحدات إلكترونية وبعض المال كمقدم لدفع تكاليف الإعلان وسداد بعض تكاليف بدء المشروع، ومن خبرتي المهنية في معالجة البيانات فكرت أن قرض العمل إنما هو أمر في غاية البساطة، ولكم كانت صدمتي بعد ذلك!

ورفضت البنوك الواحد تلو الآخر إقراضها شيئا من المال، ولا تدري ما إذا كان ذلك لأنها امرأة أو ببساطة – لأنها– رغم خبرتها في الكمبيوتر لم تثبت جدارتها من قبل كصاحبة مشروع، وعلى أية حال لم تصادف نجاحا في اتباعها للطريقة التقليدية في الحصول على قروض الأعمال التي يحصل عليها أي شخص لفكرة مشروع مماثلة.

واستطردت «باميلا» قائلة : وبزغت الحقيقة بغتة في خاطري، وفحواها أني ركّزت كل تفكيري في الحصول على قرض المشروع إلى الحدّ الذي أصبح هدفي، بدلاً من إدراك أن هدفي الحقيقي هو الحصول على ٢٠,٠٠٠ دولاراً لتمويل المشروع، ولم يكن المهم هو طريقة الاقتراض ولكن الأهم هو الحصول على المال.

بإدراك «باميلا» لتلك الحقيقة، بدأت تفكر في بدائل عديدة، حتى توصلت إلى أسهلها جميعًا - وهو رهن منزلها، فقد قفز عاليًا سعر المنزل، ووجدت البنك صاحب قيمة الرهينة مرحبًا بالزيادة في قيمة السعر بمبلغ ٢٠,٠٠٠ دولاراً التي كانت تحتاج إليها.

استخدم «عدسة مقرِّبة»

علمت هذه التجربة «باميلا» درسًا ظلّ ينفعها في كل مراحل التطوير والتوسع في مشروعها الذي نجح نجاحًا باهرًا.

وهي تقول: «عندما تطرأ مشكلة، أخرج العدسة المقرِّبة الخاصة بي، وهي ليست عدسة حقيقية بالطبع، ولكني أعني أنني أركّز على بؤرة اهتمامي التي تقع على هدفي البعيد لا على ما يعترض طريقي مباشرة في الوقت الحالي، دائمًا ما أعثر على طريقة أتلافي بها المشكلة التي بين يدي».

ولقد اعتدت من الأشخاص الناجحين في جميع مجالات الحياة أن يفعلوا نفس الشيء، بينما تمتلئ جعبة الفاشلين بالأعذار والحجج الواهية عن مشاكلهم التي حرمتهم من التقدم إلى الأمام، وبذلك تنص القاعدة رقم ٢ في حل المشكلات على:

«لا تحد بصرك عن الهدف بعيد المدى، وجرّب كل السبل البديلة المؤدية إليه».

وقد يبدو هذا كما لو كنت تتجنّب المشكلة الماثلة أمامك، ولكن لما لا؟ فأغلب الناجحين في العالم أدركوا أن أيسر السبل لحل مشكلة هو أن تجد وسيلة لتلافيها.

كيف تنشّط جميع مواردك العقلية

عندما تواجهك مشكلة شائكة تتحدّى كل المحاولات وتأبى الحلول السهلة، عليك آنذاك أن تحشد وتنظّم كامل قدراتك العقلية. فهذا يتيح للأشخاص الذين يفهمون جيداً ويستخدمون «رفع الكفاءة العقلية» أن يفوزا بوضع متميّز، فيما تحت إمرتهم من الموارد العقلية أكثر مما لدى الآخرين.ونظام حلّ المشكلات المبيّن في الفصل يزيد من قوة هذه الأسلحة الذهنية وهي :

* مهارات تفكير عقلك الواعي.
* قدرة عقلك الباطن على التوصل إلى الحلول.
* موهبتك في حل المشكلات المعقّدة من خلال التخيّل.

أدوات ترفع من مستوى تفكير عقلك الواعي

عندما تجابه إحدى المشكلات، قد تشرع في واحد أو أكثر من التصرفات التالية:

١ - تمعن النظر في الأمر، وتفكر ملياً في المشكلة داخل نطاق عقلك.

٢ - تناقش المشكلة مع الرفاق.

٣ - تجرّب طريقة الصواب والخطأ حتى تصل إلى الحلّ المناسب.

وتلك هي الأساليب التقليدية لحل المشكلات، وتؤدي أحياناً إلى الحلّ، ومع أنها لا بأس بها إلا أنها لا تنجح في استغلال جزء عظيم من قدرتك على التفكير المنظم، ويمكن رفع كفاءتك العقلية كثيراً وزيادة قدرتك على التحليل والتعليل من خلال أدوات بسيطة كالورق والقلم والمسجِّل.

ولعلك أدركت أن أحد الأساليب التي أجملناها في هذا الفصل هي تخطيط الحلول على الورق فبإدراجك للمشكلة ثم اكتشاف الخطوات اللازمة للحل تكون أيضاً قد دوّنت ذلك كتابة، ومعظم الأشخاص يلجؤون إلى الكتابة على الورق لكي لا ينسوها، أما دافعك أنت للكتابة فهو مختلف.

اكتشف علماء النفس (كما اكتشف المعالجون للمشكلات الاقتصادية) أن العمل البشري يصير مرتَّبا أكثر بكثير عندما يعمل في شيء ملموس، فعقلك يمكن أن يتشتت في ألف من الاتجاهات المختلفة وأنت بصدد مشكلة ما تعكف على حلها، فإذا دونت المشكلة على الورقة، ألزمت نفسك التركيز على موضوع واحد منفرد، وبالسير في الطريق الذي أرسمه لك للكشف عن الحل، ستزيد من كفاءة عملية التفكير المنظم أيضاً.

ويجد الأشخاص الذين عليهم أن يواجهوا المشكلات عوناً عظيما باقتنائهم جهاز تسجيل ضئيل الحجم لشرائط الكاسيت الصغيرة، في متناول أيديهم، و«إدج» واحد منهم وهو يعمل مديرا لشركة إعلانات خاصة.

ويشرح قائلا: إن أكثر ما يزعجني هو زخم العمل الذي لا ينتهي متلاحقا وذلك عندما يقاطعني كثيرا وأنا أشرع في مخطط المشكلة وحلها، وهنا أضع المشكلة جانبا لأنهمك في الأمور الأخرى، ثم تمر بي الساعات بل الأيام حتى تخطر على بالي فكرة تعالج المشكلة، وبعض من هذه الأفكار الرائعة تهبط عليّ - مثلا - أثناء قيادتي السيارة، فألتقط جهاز التسجيل الصغير المربوط في الحزام الذي أرتديه، لأسجل عليه وبسهولة أفكاري قبل أن يطويها النسيان.

لقد ابتعت آلة لإملاء الخطابات، إلا أنني استغلها بالفعل أكثر للاحتفاظ بتسجيل الأفكار، ولولاها لأصبحت نسياً منسياً، ثم أصغى إلى الشريط في المكتب عند عودتي إلى العمل، وأُدخل الأفكار الجديدة في المخطط.

كيف يساعد عقلك الباطن على حل المشكلات

حينما تبدأ في مخطط المشكلة والحلّ، فإنك لست بمدوّنه في الورق فحسب، بل أيضا أنت باعث برسالة إلى عقلك الباطن - في اللاوعي، طالباً منه الاشتغال بالمشكلة حتى بعد أن يتحول عقلك الواعي إلى أمور أخرى.

ولأن العقل الباطن في الحقيقة في منطقة اللاوعي، فإننا لا ندرك ما يدور في هذا العقل «المطمور» القابع في رأس كلّ منا، ولا ندرك قدرته العظيمة على مساعدتنا على حل مشكلاتنا، والمؤكد أن أغلب الناس لا يعرفون السبيل إلى طرق هذا المورد العقلي الهائل.

ولي صديق أستاذ في علم النفس يشبّه العقل البشري بجبل الجليد العائم.

ويقول: «يطفو ثلاثة أرباع جبل الجليد تحت سطح الماء، ولا يظهر منه فوق السطح إلا الربع؛ تصوّر الجزء المرئي كأنه عقلك الواعي -الجزء الذي يتعقّل ويحلّل ويعلّل، والجزء المغمور عقلك الباطن - اللاوعي، ويبلغ ثلاثة أضعاف العقل الواعي، ولعله يفوق أهمية العقل الواعي بثلاثة أضعاف».

وقد سمع معظم الناس عن بعض المنجزات المدهشة التي استطاع العقل الباطن أن يقوم بها، ولكن القلة يدركون الدور الذي يمكن أن يلعبه في حل المشكلات، ولا يدرك أغلب الناس أن ممارسي عملية رفع الكفاءة العقلية - وهم الأشخاص الذين يستفيدون أقصى الاستفادة من عقولهم ويغدون أكبر المحققين للنجاح - يستخدمون مقدرة عقولهم الباطنة في حل المشكلات الاستخدام الأكمل.

وإليك بعض المعلومات التي يجب أن تكون ملمًا بها عن العقل الباطن:

* العقل الباطن خاضع لما تقترح عليه، ويعني هذا أنه يكاد يقبل أية فكرة تلقيها فيه، وعلى العكس عقلك الواعي، لا يحكمه المنطق والتحليل والتعليل، ولذلك لن يجادل فيما تدلي به له، فلو قلت مردّدًا - مثلا - «إن في حوزتي ملايين كثيرة من الأموال»، فسيصدق ذلك عقلك الباطن ولو اعتقد عقلك الواعي بغير ذلك، والبعض يمثّل ذلك بظاهرة التنويم المغناطيسي، فحين يلقى المنوّم المغناطيسي في قلب أحد الأشخاص المتأثرين به أنه يشعر ببرد شديد، تبدأ

فرائصه في الارتعاد كما لو كان يحسّ بالبرد القارص فعلاً، فالتنويم المناطيسي يعمل في مستوى اللاوعي، ولكنك لست في حاجة إلى التنويم المغناطيسي لكي تستغل قدرة اللاوعي.

* يختزن العقل من المعلومات ما يملأ ٩٠ مليون كتاب، وتقبع مدفونة في هذا الكم الهائل من المعلومات، الحلول تقريبا لكل مشكلة يمكن أن تواجهها في حياتك، إلا أنه لسوء الحظ، لا يتاح جاهزا لعقلك الواعي إلا حصة صغيرة من هذه البيانات.
* عندما تستعصي عليك مشكلة، في إمكانك أن «تقول» لعقلك الباطن أن هنالك في أعماق العقل أفكاراً تؤدي إلى الحلول الناجحة، وفي حين تترك ذلك إلى مشاغلك الأخرى لتتولاها، يجدُّ عقلك الباطن في البحث في ذاكرتك عن الأفكار والوقائع التي تتواءم مع الظروف الحالية، ثم يعرض على عقلك الواعي المعلومات التي لا يمكنك استرجاعها بسبيل آخر.

واستخدام عقلك الباطن بهذه الطريقة يشبه في حالات كثيرة حالة كون الكلمة أو الاسم «على طرف لسانك» ولكنك لا تستطيع أن تتذكره، وبعد عناء محاولة استرجاع فاشلة تترك المحاولة برمتها في نهاية الأمر، ثم بعد ساعات أو حتى أيام- وبينما أنت لا تفكر حتى في الموضوع- تهبط عليك الكلمة أو الاسم في ذهنك كالوميض الخاطف؟ وهذا من فعل عقلك الباطن، لقد كنت تعلم أن المعلومات قابعة في مكان ما في عقلك، ولكن لم تستطع تماما أن تستخرجها، وها قد استرجعها لك عقلك الباطن.

وأرجو أن تتذكر عند هذه النقطة أني لا أقول لك «كيف» تستخدم عقلك الباطن كمعين لك على حل المشكلات، وإنما أدلك فقط «لماذا» يعمل، أما التعليمات الفعلية فتأتي فيما بعد بقليل.

وفّر ساعات المجاهدة الشاقة

يستخدم «والتر. م» عقله الباطن كأداة فعالة في عمله كمدير إنتاج لشركة تصنيع الالكترونيات.

ويقول والتر: «عندما تسوء الأمور في العمل، تكون شديد الوطأة، فمنتجاتنا تتألف من عشرات من عناصر أصغر نشتريها من الموردين في الخارج، فإذا لم يف أحد الموردين بالالتزام بتوريد العناصر حسب المخطط سيتوقف الإنتاج بأكمله.

ومن صميم عملي أن أحافظ على استمرار دوران خطوط التجميع، ولك أن تتخيل ما يعتريني إذا نقصت أجزاء، فإما أن أحدّد مكانها من موقع آخر، أو أقوم بإعادة تخطيط برنامج الإنتاج لأحد المنتجات التي لا تحتاج إلى العنصر الناقص، هذا بينما جمهور عملائنا يتوقع أن نلتزم بمخطط برنامج التوريد الذي وعدناهم بتنفيذه.

وهذا ما يجعل العمل معقداً كأحجية الصور المقطوعة، وعليك أن توفق جميع القطع معًا لتشغيل المصنع دون توقف، وأن تسعد عملاءك وأن تحافظ على تدفّق خط الإنتاج واستمرارية إنتاجه، وأحيانا ما يكون الأمر بالغ الصعوبة لتجميع كل القطع معًا في ترابط صحيح.

وفي هذه الحالة الحرجة أستدعى عقلي الباطن، وأعلم أنه في أغواره العميقة: وبإلقاء ما يستعصي من الأمور فيه، سأجد حتما ما يلبي جميع الاحتياجات ولكن إذا عاندت وجاهدت استغرقت ساعات شاقة طويلة في أداء عمليات الصواب والخطأ على الورق لكي أنسّق جميع القطع المتشابكة معًا، أما ما أفعله بدلاً من ذلك، هو أن أدع عقلي الباطن يعمل وحده ويأتي لي بالإجابات الشافية في مستوى الإدراك.

فإذا حلّت مشكلة عويصة بالذات، نحيتها جانبا بعض الوقت، مدركًا أن هناك طريقة للحل، وستهبط علي هذه الطريقة، ثم أجعل عقلي في حالة استرخاء وأشرع في أداء عمل آخر، وقبل أن يمر وقت طويل- عادة في نفس اليوم، في خلال أربع وعشرين ساعة على الأكثر- تبدأ كل أنواع الحلول في التدفق إلى عقلي، وكثيرا ما «تصل» هذه الحلول في لحظات لا أتوقعها فيها.

وكلما خطر في بالي حلّ دونّته كتابة أو سجلته على الشريط، ثم أخرج المخطط - عندما تتاح لي الفرصة- وأبدأ في النظر إلى أي الحلول أنسب لي، حيث الإجابات كلها موجودة حتما، ثم تمضي الأمور في سهولة ويسر.

موهبتك في حل المشكلات من خلال عمل المخيلة

تستغل عملية التخيّل أحسن ما في العالمين، فهي تجمع فائدتي كل من عقلك الواعي وعقلك الباطن، فعندما تتصوّر حلاً لمشكلة، فإنك تفعل ذلك عن وعي، ولكن كثيرا من الأفكار والخواطر تأتيك من مستوى اللاوعي.

وطريقة حلّ المشكلات بالتخيّل الموضحة هنا ليست بطريقة معصومة مؤكدة النجاح، وأحيانًا لا تحقّق أية نتائج، ولكنها سهلة التنفيذ ولا تحتاج وقتًا طويلا مما يجعلها دائما تستحق المحاولة، وهاك ما تفعله:

١ - اختر مكانًا هادئا لا يزعجك شيء فيه.

٢ - فكّر في أفضل نتيجة ممكنة للمشكلة التي تواجهها حاليا، ومن الطبيعي أنك لا تعرف لها حلا بعد، لكنك تعرف النتيجة المرغوب فيها: تمثّل هذه الصورة في مخيلتك بأقوى ما تستطيع.

٣ - ارجع الآن خطوة إلى الوراء في كل مرّة، فأنت قد رسمت صورة للنتيجة، تخيّل ما حدث قبل أن تصل إلى حلّ المشكلة مباشرة، ماذا كانت الخطوة الأخيرة التي جاءت بالحلّ؟ وماذا حدث قبلها مباشرةً... وقبلها؟ واستمر في التقهقر الزمني متخيلاً كل مرحلة من التكشّف، وسيكون لديك الحل بأكمله قبل مضي زمن طويل.

والسبب في أن هذا النوع من التخيل قد ينجح في حل المشكلات أن عقلك الواعي يضطر إلى العمل من فوره، فعادة ما يستهلك العقل الباطن الوقت متأنيا في عمله بهوادة في تسليم المعلومات التي تبحث عنها عنده، وهذه الطريقة الواجب اتباعها في السعي وراء مساعدته - كما ذكرت من قبل- ومجملها أن تدعو عقلك إلى الاسترخاء وتلتفت إلى أمور أخرى وتنتظر الأفكار الصحيحة حتى تظهر على السطح الواعي.

أما «أسلوب التخيّل في الحركة العكسية» يستدعي قيام خيالك بالدور، والخيال شديد الصلة بالعقل الباطن، وكثيرا ما يجد الناس أنهم أثناء

قيامهم بالتخيّل في الاتجاه العكسي، يغذى نبع عقلهم الباطن نهرًا من الأفكار يتدفق بإطراد كي يحافظ على استمرار الحركة العكسية، وقبل مضي وقت كبير تنفك عقدة المشكلة برمتها.

وإليك مثالاً بسيطًا لنرى كيف يتسنى ذلك، ولتكن المشكلة تقبع في أن رئيسك في العمل مدعو في بيتك لتناول الغداء هذه الليلة، ولأنك نمت فترة أطول مما كنت تنوي، فلن يسمح وقتك بتنفيذ عملية الشواء والطهي المخططة من قبل، ولا يوجد في المنزل إلا اللحم، وضاق الوقت عن تدبير الوجبة الرئيسية.

> فباستخدام «التصور الحركي العكسي»، ستهدأ وتجلس في حجرة هادئة وتبدأ في تخيّل رئيسك مستمتعا على مائدة الطعام بلحم مشوي رائع، ثم تتحرك بمخيلتك شيئا فشيئا إلى الزمن في الاتجاه العكسي، فكيف تم الشواء وتحمير اللحم وطهوه؟ لقد حملته إلى المائدة، ولكن بما أنه لم يكن لديك وقت لعملية الطهو، كيف تم طهوه؟ بالتأكيد ليس في موقدك... ولكن ما رأيك في فرن الميكروويف؟ ربما كان مسعفا في هذا الوقت الضيق، فليكن، ولكن من أين أتي بالفرن الميكروويف؟ هل خرجت واشتريت واحدا؟ لا، لم يكن هناك وقت كاف، لقد استعرت واحداً، فلطالما تباهت جارتك «سالي» بفرنها الممتاز، فاستعرته منها، بل وكانت «سالي» شديدة الحماس في اطلاعك على كيفية الاستخدام مما سهل عليك الأمر.

وهكذا عثرت على الحل العملي لمشكلتك، ولربما استغرق الأمر منك خمس دقائق لإنجازه، وربما على الأرجح أنك ما كنت فكرت في الحل في الوقت المناسب لو كنت تعنت في إصرارك على حلّ بالطريقة التقليدية، لقد

حقق لك «التصور الحركي العكسي» الفوز بحشده وتنظيمه لكل قواك العقلية الواعية والباطنة مجتمعة.

والأسلوب يعمل لفترة زمنية كافية تبرّر منحه الفرصة كلما داهمتك مشكلة محيّرة، فإن استمر اخفاقك مع هذا، فطريقة التخطيط المتسلسل هي الحلّ، وكما سترى، ستظل لديك الفرص لاستخدام عقلك الباطن.

كيف تحوّل مشكلة عنيدة إلى مسألة أبسط بكثير

تحويل المشكلة الصعبة إلى مسألة سهلة كان طريق «باري. ر» إلى الإنجاز فبالرغم من كل شيء، قام بعمل شيء لم يكن ليحلم به أغلبية الأشخاص الآخرين، فقد أنشأ مصرفًا من لا شيء، وكنت قد تحدثت عن إنجاز «باري» في كتابي الذي صدر حديثا «ديناميكية المراقبة والتحكم لقيادة وتطويع الآخرين» أصدرته شركة باركر للنشر، ومؤسسة «وست نيال»، «ن .ي».

لقد حدّدت بصيرة «باري» الحاجة إلى مصرف في مجتمعه المحدود المتنامي حيث كان يعيش، ولم تكن خبرته المصرفية تتعدّى فترة قضاها يعمل صرّافًا ثم موظفًا خاصًا بالقروض المصرفية فور تخرجه في كلّيته، وهو أول من يعترف بأن فكرة البدء في إنشاء مصرف جديد ظلت تستحوذ عليه إلى أن قرأ مقالة في مجلة أوضحت طريقة التخطيط التتبعي التي في سبيلك أنت أيضًا إلى أن تتعلّمها.

وكانت مشكلة «باري» – وهي إنشاء المصرف – شيئا لم يصادفه في

حياته من قبل، ولربما قال الكثيرون إنه لم يكن مؤهلا للقيام بهذا العمل، وكان من الواضح الجليّ أنها مشكلة كبيرة تعترضه كما يحتمل أن تعترض المشاكل معظمنا، ووجد مواجهتها بتقسيم العمل الكبير إلى شرائح أصغر عمليّة مجدية، فتناول الورقة والقلم وأدرج كلا من الخطوات التي يتضمنها إنشاء مصرف جديد، مدركًا أن المهمة المعقدة قد تغدو فجأة أكثر سهولة عندما تتناولها خطوة خطوة.

وكان أول ما فعله «باري» في هذا الصدد أنه دوّن مشكلته كتابة:

> إنشاء مصرف محلي لسدّ حاجات قائمة في المجتمع، وعمل ذلك في ظل نقص خبرتي في الإدارة المصرفية والحصول على جميع التخليصات القانونية الضرورية والتمويل المطلوب.

وتدوين فحوى المشكلة ذو أهمية كبيرة؛ لأنه يساعد على فهمنا الدقيق لها ويساعدك على ألا تحيد عن المسار وأنت في سبيل التخطيط للحلول، فكما ترى لن تكمن المشكلة في كيف يبدأ المصرف عمله، بل كانت في اكتساب المعرفة والدعم من المجتمع والتمويل المطلوب.

وأخذ تلك المتطلبات في الحسبان، فقد كتب «باري» أول أربع خطوات، وإليك بيانها بشكل مختصر:

١ - الدراسة العميقة لقوانين الولاية - أو الدولة - والإجراءات العملية قراءة المزيد من الكتب في هذا المجال، وتلقي مناهج مصرفية في الكلية العامة.

٢ - إعداد قائمة لرجال الأعمال في المدينة، ثم الاتصال بكلٍّ منهم

والتشاور بشأن فكرة المصرف المحلي، واكتشاف من يهمهم الاستثمار في تلك المؤسسة.

٣ - الحصول على الالتزام الثابت وعلى استثمار صغير مبدئي من كل الأطراف المعنية.

٤ - استخدام المال المبدئي في استئجار محام للاسترشاد به في تكوين الشركة المصرفية.

وكانت هناك بالطبع خطوات كثيرة أخرى يتضمنها إنشاء المصرف، ولكنك بمقدورك أن ترى حتى من الخطوات الأربع الأولى المختصرة أن هدفا في غاية الطموح تيسر تحديده فجأة بفضل تناول خطوة واحدة في كل مرة، وإذا لم تتعلم شيئا آخر من هذا الكتاب سوى العبارة التي تهمّ بقراءتها، فإنك أيضا تكون قد كسبت الكثير.

«ليس هناك شيء معقّد لا يمكن تحليله إلى سلسلة من الخطوات البسيطة اليسيرة في الفهم والسهولة في الإنجاز»

ولأن مفهوم هذه العبارة قد يبدو بسيطا، فغالبية الناس لا يتريثون حتى يتحققوا من أن أية مشكلة ضخمة إذا ما تفككت إلى شرائح صغيرة كافية، فكلّ من هذه الشرائح سيسهل حلها، والنجاح في إتمام الخطوة الأولى سيقودك بطبيعة الحال إلى الخطوة الثانية، وقبل أن تعرف ستخدم نفسك في نهاية المخطط، وهكذا أنشأ «باري» مصرفه، وبنفس الطريقة - إلى يومنا هذا- يحل المشكلات التي تعترضه في العمل كرئيس تنفيذي للبنك.

كيف يمكن لمخطط التدفق أن يعينك

ولربما تكون قد تساءلت لماذا - في معرض الحديث عن طريقة كتابة الحل خطوة خطوة- لم أطلق عليها «قائمة» بدلاً من «مخطط»؟ وهناك سبب هام لذلك، فالقائمة تجرى من أعلا إلى أسفل، من الخطوة رقم (١) إلى الخطوة رقم (٢)، دون حيود في الطريق، بينما المخطط يمكن أن تكون له مدخلات إلى اليسار واليمين من الخطوات الرئيسية.

فمبرمجو الكمبيوتر (الحاسوب) لديهم ما يدعى «مخطط الدفق»، ولو كان المبرمجون يعرفون من البداية بالضبط ما ينجم عن كل شيء، لاستطاعوا فقط عرض قائمة تدرج تعليمات في شكل مجموعة خطوة بعد خطوة، ولاقتضى الأمر قائمة فقط بدلاً من المخطط، ولكن يحدث كثيرا في برمجة الحاسوب أن ناتج خطوة ما يحدّد الخطوة التالية.

وكمثال الحاسوب منظمة عضوية قد يبرمج ليرى إن كان «جون سميث» قد جدّد عضويته، ثم طبقا لما يجد، تكون الخطوة الثانية واحداً من البديلين.

الخطوة ١: حدّد ما إذا كان «جون سميث» قد جدّد عضويته

إن كانت الإجابة نعم

عندئذ نفِّذ الخطوة ٢ أ

إن كانت لا

عندئذ نفِّذ الخطوة ٢ ب

الخطوة ٢ أ:

أرسل بطاقة عضوية «جون سميث» للسنة الجارية وانظر إن كان اسمه لايزال في كشف العضوية.

الخطوة ٢ ب:

أرسل إلى «جون سميث» مذكرة تفيد بأن عضويته انتهت، وتدعوه إلى إرسال طلب التجديد عاجلاً.

عندما كتبت الخطوات أعلاه، لم يكن يعرف المتخصص في الحاسوب ماذا ستكون عليه نتيجة الخطوة ١، ولذا كان البديلان مندرجين في الخطوة ٢، وبالمثل عندما تبدأ في كتابة الحلول لمشكلاتك، قد لا تعرف على الفور نتيجة خطوات معينة، وستطرح أنت أيضا البدائل مندرجة في المخطط.

ويقول «كيث ت» المليونير العصامي: «إنها فائدة أخرى من الفوائد العظيمة التي أجنيها من مخطط حلول مشكلاتي، فأنا مهيأ لتلقي النتائج المتنوعة، وعندي – على الورق – الاستراتيجيات البديلة للتعامل معها».

«وكيث» يعمل في مشروعات عقارية تتضمن مراكز تسويق ضخمة، ومشروعات تجميعية، ومنتجعات. وكما قد تتخيل، يمكن لتخطيط المشروعات وتصميم التدابير المتضمنة أن تسبب مشاكلاً كثيرة، وكيث يتعامل مع المشكلات الكبرى بتدوينها في الورق على شكل مخطط مرسوم.

ويقول «كيث» : «أدوّن أولاً جملة أو جملتين، تركزان على ماهية المشكلة، ويتركز اهتمامي على المشكلة أبدأ في النظر إلى سير العمل المحتمل، وأكتب تلك الرؤية في شكل خطوة خطوة، وعندما أواجه خطوة لا يمكن التنبؤ بنتائجها، أكتب مفصلاً البدائل».

و«كيث» – مثله مثل المتغلبين على المشاكل بحلّها– يستخدم طريقة المخطّط، ويعرف تماما هذا المبدأ الهام:

> إن إدراج الخطوات في القوائم والبدائل في المخططات هو في الحقيقة عنصر رافع للكفاءة العقلية، لأنه يتيح لك تركيز كل مواردك الفكرية على مشكلة واحدة، وهذا ما يوفر لك قوة تحليلية أكبر وقدرة أعظم بكثير على حل المشكلات من أية طريقة أخرى ممكنة.

ويستطرد «كيث» قائلا: «إني أجد بعد أن أبدأ في كتابة المشكلات كل أنواع الأفكار المفيدة تهبط عليّ، فأكتب كل فكرة تتعلق بالمشكلة التي أفكر فيها حتى وإن لم تبد لي عملية، وكثيرا ما تتلقي أفكاراً «شاردة» كثيرة، عندما تفكر في شيء، وربما لا يبدو لها أهمية تذكر في تلك اللحظات، ولكن إذا دوّنت هذه الأفكار على الورق، تكون قد استحوذت عليها على الدوام، وفيما بعد عندما تتفحصها جميعاً، قد تؤلف بين بعض من هذه الأفكار الشاردة لتصل بها إلى حلول هامة لم تكن تراها أبداً من قبل».

كيف تخطط مسارا سهلا من المشكلة إلى حلها

هنالك خمس خطوات فحسب لتصمم مخططا يرشدك من المشكلة نفسها إلى حلها.

١ – اكتب جملة أو اثنتين توضّح المشكلة.

٢ – تعرّف على الناتج المرغوب فيه وتحقق منه بأوضح صورة ممكنة.

٣ – اكتب جميع الحلول الممكنة التي تخطر ببالك ، سواء بدت معقولة أم لا عند لحظة الكتابة.

٤ - ادرس امكانيات حدوث ما أدرجت، واختبر هذه الإمكانيات على الورق، وخذها جميعا من أول خطوة منطقية إلى النهاية، بحيث تدرج كل خطوة في الطريق، وإن بدت من نتائج خطوة معينة أنه لا يمكن التنبؤ بها، أدرج أفعالا بديلة، كما في الحاسوب السابق ذكر مثاله.

٥ - إذا لم ترضك المجموعة الأولى من الخطوات «من المشكلة إلى الحل» انتقل إلى واحد من الحلول المحتملة الأخرى التي أدرجتها.

وعلى الرغم من أنه ليست هناك عصا سحرية في كتابة المشكلة والخطوات التي تؤدي إلى الحل بهذه الوسيلة، تبدو النتائج سحرية، وسترى عندما تجرب بالفعل أن خطوات التنفيذ تضفي تركيزًا جديدًا حادًا إلى تفكيرك أكثر بكثير مما يمكن أن تؤدي إليه طريقة مغايرة، وستتضح المشكلة كما لم تتضح أبدا من قبل، وستكتشف إمكانيات للحلّ لم تكن تعلم بوجودها أبدا.

ولقد قمت بعملية مسح لعدد من الناس الذين يستخدمون هذه الطريقة عند التعامل مع المشكلات الحادة، ومنحني كل منهم، وقدمت بعض النصائح الموجزة عن كيفية زيادة فعالية النظام، وإليك النصائح التي ستعاونك أقصى المعاونة:

*يجد أحد مدراء أعمال فرقة موسيقى «الروك» المتنقّلة أنه من الأفضل الوقوف في منتصف الطريق خلال عملية تصميم مخطط الحل،

ويقول : «إنني أدع المشكلة في «دور الطهو» بينما أقوم بأداء أشياء أخرى، ثم أرجع بمنظور جديد عندما استأنف العمل في إكمال المخطط».

* يستخدم أحد السماسرة في «نيويورك» وقت تنقله في المواصلات، في التعامل مع المشكلات، والساعة التي يقضيها في القطار كل صباح ومساء تكون ملائمة له غاية الملاءمة، فعندما تحل عليه مشكلة أثناء النهار، يدون نبذة عنها في سطر واحد في مفكرته اليومية، وهو يعلم أنه سيتاح له الفرصة للتخطيط في القطار، وهذا ما يوفر له وقت في يوم عمله لأداء مهام أخرى إنتاجية.

* إن الأفكار العشوائية التي تدونها مديرة المبيعات في «مينا بوليس» تعينها أكبر المعاونة، فهي تقول : «يشبه الأمر خزان فكر شخص واحد يسيل، فالفكرة تقود إلى الأخرى، وبدون أن أدري، أرى أمامي عشرات من الإمكانات المثيرة».

* في حديث لمشرّع من «كاليفورنيا» يقول: «أميل من فترة إلى أخرى إلى الاعتقاد أن الأمر سخيف إذا دوّنت مشكلة مألوفة لدي، ونفس الشيء يحدث مع الناتج المرغوب فيه، ولكنني وقتئذ أرغم نفسي على تدوين ماأعرفه بالفعل، فأجد نفسي أفاجأ بأفكار لم أكن أعلم أنّ بإمكاني إبداعها، وأعني بذلك أفكارا عمليّة تقدّم حلولا مفيدة، وأدهش كثيرا من أن هذه العملية البسيطة يمكن أن تأتي بتلك الأفكار لتظهر على السطح»، وكلما مال إلى تجاوز عملية التخطيط يتذكر ما أفادته في الماضي، ويكون هذا هو كل الحافز الذي يحتاج إليه هذا المشرّع القانوني.

جرّب ذلك مرة فقط مع مشكلة تحيرك، وأعتقد أنك أيضًا ستجد كل الحافز الذي تحتاجه لكي تجعل من الحلول المخططة عادة تلازمك طوال العمر، وأمر واحد هو الأكيد، أنك بالتزامك ستضطلع بجداره بمهمة حلّ المشكلات التي يحار في حلها الآخرون الذين لا يألفون التخطيط التتبعي للمشكلات.

اجمع التخطيط بالأسلحة الأخرى المستخدمة في حل المشكلات والتي سبق إدراجها في أول هذا الفصل، وبالأفكار الإبداعية المجملة في الفصل السابع، وسترى أنك قد زوّدت بعتاد لم تتزود به من قبل لكي تنطلق وتقهر الدنيا.

- ٦ -

التعلم الفوري: كيف تبلغ قمة السرعة والبراعة في أي شيء يستجد عليك

يشتد إعجاب العالم بكل من يتمتعون بالقدرة على التعلم السريع، وتجزل لهم الدنيا العطاء في المقابل، فصنّاع القرار في كل مكان يرصدون بأعينهم الأفراد ذوي المقدرة على سرعة استيعاب ما يستجد عليهم من أمور، ويهيئونهم بذلك لأعظم التحدّيات التي تتيح لهم فرص التقدم وأبواب الكسب الوفير.

وأذكر لك حقيقتين واقعتين - قلما ندركهما - عن التعلم السريع:

١ - على الرغم من أننا كثيراً ما نساوي التعلم السريع «بحاصل الذكاء» إلا أنه ثبت في حالة «الفعالية العقلية» أن مستوى «حاصل الذكاء» [ق.ذ] يقل أهمية عن كيفية اسخدام ما لديك بالفعل من رصيد.

٢ - ما لم يسعدك الحظ بمصادفة إنسان يرشدك إلى الطريق، قد يستغرق منك الأمر سنوات في التجريب بالمحاولة والخطأ قبل أن تكتسب أساليب الإنجاز والمهارات التي تؤدي إلى التعلم السريع، وهي المجملة في هذا الفصل من الكتاب.

وإذ وقع في يديك هذا الكتاب، لك أن تعدّ نفسك من بين سعداء الحظ، لأن العشرات من الأشخاص الذين وظفوا أكثر سبل الإنجاز فعالية للفوز بأفضل تعلم سريع- سيرشدونك إلى الطريقة، فالمناهج التي ابتكروها تتيح لأي فرد استيعاب المعارف والمهارات خلال جزء ضئيل من الوقت المعتاد اللازم لذلك.

والآن.. ما هي سبل الإنجاز الفعالة التي تؤدي إلى التعلم السريع؟ هاك بعضاً منها تستكشفه في هذا الفصل:

* التنشيط العقلي.
* الانهماك الكليّ في الشيء.
* التعلّم المبرمج.
* الاختزال الشخصي.
* زيادة شدة التركيز (رفع قوة التركيز).

وبالاستحواز على تلك السبل في يديك، ستجد أن تعلّم المهارات الجديدة، وشغل المناصب الجديدة، واكتساب المواهب الجديدة، إنما هي أمور يسيرة. بل ما هو أكثر من ذلك: ستجد أنك لست الشخص الوحيد الذي يلحظ هذا.. لن تفوت على الآخرين ملاحظة سرعة بديهتك، وسترى في هذا الفصل الأمثلة الحيّة، وتدرك أن الاعتراف بتميزك سيأتي لك بالفرص المربحة التي ضاعت عليك من قبل.

التنشيط العقلي:
أسلوب تحقيق التعلم الفوري

هذا ما يفعله الرياضيون، وكذا لاعبو ا الشطرنج، ومديروا الأعمال والطلاب بل والناس في جميع نواحي الحياة الذين ينشدون التميّز كلٌ في مجاله، فما هو الشيء الذي يفعلونه؟ إنهم عند شروعهم في تعلم أمر جديد يحتاج إلى التمرّس وتكرار الأداء يستخدمون «التنشيط العقلي».

وسأشرح لك ما هو «التنشيط العقلي» بسرد ما وقع لأعضاء فريق «البولينج» وكانوا قد سمعوا عن «التنشيط العقلي» وتساءلوا عما إذا كان يسعفهم في تحسين نتائج مبارياتهم وزيادة تهديفهم.. فتقرر إجراء اختبار يقسّم أعضاء الفريق إلى مجموعات ثلاث كالتالي:

* كل عضو من المجموعة (أ) قام بممارسة البولينج لمدة نصف ساعة يوميا على مدار عشرين يومًا، ثم دوّنت نتائج أول يوم وآخر يوم.
* كل عضوين المجموعة (ب) لعب اليوم الأول ودوّنت النتائج في ذلك اليوم، ثم دوّنت نتائج اليوم العشرين، إلا أنهم كانوا في كل يوم تال ليوم اللعب إلى اليوم التاسع عشر يتركون اللعب، ويبتعدون عن مضمار البولينج، ولكنهم يلعبون نصف ساعة من المباراة بعقولهم فقط، فقد كانوا يتخيلون أنفسهم يقومون بنفس الأداء كزملائهم في المجموعة (أ) بحيث يؤدون جميع الحركات مع الأحاسيس المصاحبة في خيالهم فقط.
* كل عضو في المجموع «جـ» لعب كلاً من اليوم الأول واليوم الأخير

تمامًا مثلما فعل باقي زملائهم إلا أن المجموعة «جـ» لم تمارس أي نوع من الأداء (عقليًا كان أو جسمانيا) في الأيام ما بين الأول والأخير، ودوّنت نتائجهم في اليومين - اللذين لعبا فيهما اليوم الأول واليوم العشرين.

وكانت النتيجة:

* المجموعة أ التي قامت بالممارسة العادية اليومية لفترة ٢٠ يومًا، تحسنت نتائجها بمقدار ٢٣٪.
* المجموعة ب التي قامت بأداء الممارسة العقلية معظم الأيام تحسّنت نتائجها بمقدار ٢٢٪.
* المجموعة جـ التي لم تقم بالممارسة معظم الأيام لم تحقّق أي تحسّن في النتائج على الإطلاق.

اكتشف أعضاء الفريق من ذلك أنه بينما تدعو الحاجة إلى الممارسة لتحسين النتائج لا يلزم الأداء الجسماني لتحسين النتائج، وإنما تقوم بالدور الممارسة العقلية أو «التنشيط العقلي» ويكون لها نفس الفاعلية، شريطة أن لا تخلو الممارسة من الأداء الجسماني كليّة للتعوّد على طرق الأداء الصحيحة.

قد يجول بخاطرك: «وما الفائدة التي تعود عليّ من استخدام «التنشيط العقلي» مادام بنفس الفاعلية كالممارسة المنتظمة المعتادة، ولماذا لا نقضي كل الوقت في الممارسة البدنية بدلا من استقطاع فترات للتخيل والمعايشة الذهنية؟.

الردّ على ذلك أنه يمكنك «بالتنشيط العقلي» كسب مرانًا أكثر، لأنه يمكن أن يؤدي في أي مكان وحينما تريد، وفي الأحوال التالية:

* في حالة استرخاء بمنزلك.

*في حجرة الانتظار.

*أثناء المشي أو العدو.

* خلال السفر في سيارة أو قطار أو طائرة.

* أثناء تناول الطعام.

* أثناء الاستماع إلى حديث فارغ.

* أثناء أداء أي عمل لا يحتاج تركيزاً.

ويمقدور الأفراد الذين يستخدمون «التنشيط العقلي» - تدبير الكسب عادةً من الممارسة العقلية على الأقل بما يماثل ضعف ما يكسبه زملاؤهم ومنافسوهم، مما يمنح ميزة كبيرة، إلا أنني أحسّ أنه ربما يقفز في خاطرك سؤال آخر.

«هل التنشيط العقلي لتنمية المهارات الجسمانية فقط؟».

الإجابة هنا أن التنشيط العقلي ليس يمثل هذه القصة إذ أن يعد دفعة كبيرة للتعلّم العقلي على حدّ سواء، فقد كان «الكساندر أليمنين» يستطيع إتقان مهاراته «بالتنشيط العقلي»، وذلك بتخيّل نقلات القطع الشطرنجية ولعب الأدوار كاملة بهذا الأسلوب، وبمرور ثلاثة شهور على الممارسة بهذه الكيفية، استطاع أن يهزم بطل العالم وطبقت شهرته الآفاق بين معاصريه كأعظم عبقرية في لعبة الشطرنج في القرن العشرين.

ويستخدم «التنشيط العقلي» أيضا في تعلّم اللغات الأجنبية، فيمكن للدارسين القيام بمحادثات صامتة بينهم وبين أنفسهم، بحيث تغطي الموضوعات التي يتعرضون لها في المحادثات الفعلية، ويمكن لطلاب اللغات الاجنبية أن يعدّوا أنفسهم بوسيلة أفضل بكثير مما لو تمرّسوا في الفصل الدراسي أو في الكتاب.

وفي الواقع يساعدك «التنشيط العقلي» على اتقان معارفك ومهاراتك في أي مجال تكون من سماته:

١ - أن له نموذجًا في أسلوب الأداء - بصرف النظر عما إذا كان الأداء جسمانيًا أو ذهنيًا.

٢ - أنه يحتاج إلى المران ليصل في الأداء إلى حد الكمال.

ومن أهم مميزاته أنه يدرّب ذهنك كي يتجاوب تلقائيا مع ما يستجد من ظروف، وتستخدم إحدى صديقاتي من عشاق المراكب الشراعية «التنشيط العقلي» لإتقان مهاراتها في هذه الرياضة، فهي تتصور في خيالها ظروفا يمكن أن تحدث أثناء السباق، وتقوم بالأداء الحركي في مخيلتها للتعامل مع هذه الظروف.. تقول شارون: «أتعمد القسوة على نفسي، ففي الواقع أكسب سباقات كثيرة أكثر مما أكسبه في مباريات الممارسة العقلية»وتلك الظروف القاسية التي تخلقها لنفسها من خلال عملية التنشيط العقلي تدعها على أهبة الاستعداد لمواجهة تقلبات الرياح والتيارات التي تحدث أثناء الممارسة الفعلية.

طريقة استخدام «التنشيط العقلي»

بعد أدائك عدة مرّات، ستقوم بابتكار طرقك المفضلة لك شخصيًا في

استخدام «التنشيط العقلي»، إلا أن هناك خطوطا عريضة إرشادية يمكنك أن تبدأ منها:

١ - استخدام «التنشيط العقلي» فقط حين يتجدّد نشاطك وفي كامل يقظتك (فإن لم تكن في كامل يقظتك ووعيك، سيكون الحاصل كعدّ قطيع الأغنام، وبدلاً من كسب تدريب ذي قيمة، سيعتريك النعاس)، وإن كنت من المنتظمين في المران، «فالتنشيط العقلي» يكون وقته مناسبًا فور الانتهاء من دورات التدريب.

٢ - يؤدي هذا النشاط في مكان وزمان تنعدم فيهما احتمالات التشتيت.

٣ - تمارس العملية الكاملة التي تريد إتقانها من البداية إلى النهاية، تتصور فيها نفسك مؤدّيًا لكل حركة، ويعتريك فيها كل إحساس أو انفعال تتضمنه العملية.. استشعر بالفعل عضلاتك مشدودة إذا كانت العضلات تعمل أثناء العملية، ولابد أن تحسّ فعلاً بالانفعالات المصاحبة إذا كانت العملية عملية عقلية بحتة.

٤ - تخيّل نفسك مؤدّيًا - بلا أدنى خطأ- لما تريد أن تمارس، فإن كنت - مثلاً- تصوّب الكرة وترسلها لتسقط في السلة - عقليًا- على أرض الملعب، تصوّر الكرة تمر من خلال السلة في كل مرة، فإن ذلك التخيّل من الأهمية بمكان، لأنه يمنحك صورة ذاتية إيجابية.. ومثل هذه الثقة المكتسبة مسألة حيوية للنجاح في أي مجال.

٥ - عادةً، ينبغي أن تستمر فترة التمرين في المرّة ما بين ١٥ إلى ٣٠ دقيقة، أي فترة تقل مدتها عن ١٥ دقيقة لا ينتظر منها ترك أثر مستديم، في حين أن الفترة التي تتجاوز مدتها ٣٠ دقيقة ستكون مرهقة، وتمحو أثر فائدة الصورة الذاتية الإيجابية الخليقة بها، إلا أنه لا غبار عليك أبدًا إن أدّيت المران على دورات عديدة كل يوم.

وأحد أعضاء فريق البولينج الذين قرأت عنهم فيما سبق يتدرب بالممارسة عدة مرات يوميًا، وأحيانا ما يستبدل التدريب البدني الفعلي «بالتنشيط العقلي».

ويشرح «راي . ج» قائلا: كثيرا ما أذهب إلى أرض الملعب المقسمة إلى مسارات للتدريب لمدة نصف ساعة بعد الظهر، إلا أنه إذا سمح الوقت في نفس اليوم على الأرجح أنغمس في البولينج «العقلي» أيضًا، فوجدت أن ذلك يضاعف كمية التمرس الذي أزاوله، لأنه لا يبدو أن هناك فرقًا بين المزاولة في أرض الملعب على المسارات وبين المزاولة العقلية.

وليس لدى علماء النفس الجواب الكامل على السؤال الذي يستفسر عن سبب الأداء الجيد «للتنشيط العقلي» ولكنهم يؤمنون بأن خلق الصورة الذاتية الإيجابية لها علاقة وثيقة به، فأداء عمل ما بنجاح المرة تلو الأخرى، حتى ولو بمرآة العقل فقط - يكسبك الثقة التي أنت في حاجة إليها لتستمر في أداء ذلك العمل بنجاح في الحياة الواقعية.

ولعامل التدريب الانعكاسي أيضا علاقة وثيقة به، «فالتنشيط العقلي»

يساعد على بناء الانعكاسات بنفس الشكل الذي يؤديه التدريب المنتظم، فأنت تعدّ نفسك لتكوّن على أهبّة لمواجهة الظروف المتنوْعة التي قد تنشأ وتعرف كيفية التعامل معها.

و«التنشيط العقلي» الذي يقوم به «راي. ج» لا يقتصر على لعبة البولينج، فإنه أيضا ساعد على بناء وظيفة جديدة عملية من أجله، فعندما انتقلت الشركة التي يعمل بها إلى مدينة نائية، قررّ «راي» ألا ينتقل معها، فبدلاً من ذلك أخرج مدخراته التي جمعها في حياته وافتتح مطعماً.

ويقول «راي»: «كنت لا أعلم عن إدارة المطعم أكثر مما يعرفه الشخص العادي من العامة عن نظرية النسبية (المعقّدة) لأينشتاين، ولكني كنت أتصور أنه بستطاعتي أن أتعلّم، ووجدت في التنشيط العقلي «عونا كبيرا».

فرغم أنّه كان يعتبر نفسه رئيس طهاة هاو جيد لم يكن أبدا يقوم بالعمل على مستو تجاري من قبل، وها قد أصبح الآن مبتكراً الأطباق عالية الجودة ويسير بخطوات حثيثه نحو وضع أفضل.

ويتذكر «راي». قائلاً: «ولكن عندما تعلقّ الأمر بإعداد وجبات كاملة على أساس أحجام كبيرة، كان ذلك شيئا جديداً تماماً عليّ، فقبل افتتاحي للمطعم أكملت الدراسة في دورات عملية في المطبخ ووجدت أني أخرق (وغشيم) في المهنة، ولذا اعتزمت زيادة ذلك التدريب «بالتنشيط العقلي».

ويستطرد قائلاً : «وحين يتاح لي وقت فراغ ربع ساعة أو ما يقرب،

كنت أجلس وأقوم بطبخ - عقلياً-نصف دستة من الوجبات في آن وحد، وهو ما تحتاج إليه في المطعم، فكنت أتخيّل عمل كل وجبة وما يتضمنّه من حركة، مما كان له عظيم الأثر على سرعتي وثقتي بنفسي».

«وفي يوم افتتاح المطعم للعمل كان هناك العديد من أصحاب المطاعم، وتعاملت مع مهام المطبخ بسهولة، وكان نجاحي في عملي هنا يعزى إلى عملية التنشيط العقلي»

استخدم الانهماك التام لزيادة سرعة تعلم أي موضوع

«إنك لن تتعلم كيف تسبح حتى تبلّل جسمك في الماء»

تلك هي النصيحة التي سمعتها عندما كنت أتلقى دروسا في السباحة وأنا طفل في أحد معسكرات الصيف. وبمرور الأعوام وجدت أن النصيحة لا تنطبق فقط على السباحة بل على أي شيء آخر نحتاج إلى تعلمه، فبوسعك أن تتلقى كل أنواع التعليم بالكلمات وأن تقرأ الخضم من النظريات، ولكنك لن تتعلم في الواقع المادة إلاإذا انشغلت بها تماما وانهمكت فيها.

و«الانهماك التام» فيما تعلمته يعني في الواقع أداءه أكثر منه دراسته، وهو يدعّم بقوّة معرفتك، ويضفي عليها معنى أكبر بكثير، ويزداد معدّل سرعة التعلم في علاقة طرديّة مع كم «الانهماك التام» التي تضيفه إلى التعلم «النظري » التقليدي، ولذلك عندما تتلقى المعلومات جنباً إلى جنب مع مجموعة من الأشخاص الأخرين، وبينما تمدّ نفسك ببعض من «الانهماك التام»، كما هو مبين في هذا الفصل، ستتعلم أسرع وأفضل من زملائك.

ولأول وهلة لا يبدو أن كل المواد تصلح لأن تندرج تحت نوعية «الانهماك التام»، فمن السهولة بمكان أن تنهمك في أنشطة بدنية كالسباحة أو البولينج، ولكن ماذا عن علم الرياضات أو علم النفس أو أي من المجالات المعرفية الجديدة التي تحتاج إلى تعلمها لتتقدم في حياتك الوظيفية؟

قد يأخذ «الانهماك التام» شكلاً مختلفًا في مثل هذه الحالات، وكنه يزيد معدل سرعة عملية التعلّم أيضا إذا طبقت التعليمات التي عرفتها بأسلوب عملي، فكما سترى هنالك طرق قوية للتطبيق على أي لون من المعارف بحيث تتغلغل بشكل مستديم في عقلك، مما يتيح لك أن تكون متعلماً أسرع منه بدون هذه الطرق، ومهما كانت الطريقة الذي تستخدمها، فعليك مراعاة عمل التالي:

١ - ضع في خطتك استخدام «الانهماك التام» بعد أن تقرأ أو تتبين لك المادة الجديدة التي تعتقد أنها تحتاج منك إلى تدعيم عقلي.

٢ - رتّب الأمر بحيث تفصل «الانهماك التام» عن القراءة المنتظمة أو التعليمات، وبعبارة أخرى، عندما تقرأ الجديد أو يعرض عليك، أتح له وقتا لكي يتشرّبه عقلك قبل تطبيقه في دورة «الانهماك الكلي».

٣ - أفضل لك من دورة تدريب واحدة طويلة، دورتان قصيرتان أو أكثر، فهذا يعطي لعقلك فترة راحة - وكما يقول التربويون - تتيح لعقلك فرز ما تعلمه ووضعه في منظور سليم، والوقت بين

دورات التدريب قد يتراوح ما بين ثلاث دقائق أو أكثر، ويوم أو أكثر.

شكلا الانهماك التام

بينما يبدو واضحا أن التدريبات العملية تساعدك في حالة النشاط البدني كالسباحة، لا يبدو في نفس الدرجة من الوضوح الحقيقة التالية: إنه بتوفر التدريبات العملية في الأنشطة غير البدنية ستستفيد منها بنفس القدر في النشاط العقلي، وهاك مثالين على لذلك:

* وفّر أحد رجال الأعمال لنفسه «الانهماك الكلي» - وقد كان يدرس إحدى اللغات الأجنبية لتعينه على إجراء الصفقات مع العملاء الأجانب عبر الحدود- وذلك بالأساليب الآتية: (١) بتناول الطعام في المطاعم الأجنبية الجنسية حيث كان التحدث والتفاهم بنفس اللغة الأجنبية، (٢) بعمليات التسوّق التي كان يقوم بها في المجالات التي كانت تمد المتحدثين بنفس اللغة الأجنبية، (٣) بالاستماع إلى الإذاعات ذات الموجة القصيرة، وقد استفاد على الأخص من إذاعات «صوت أميركا» باللغة الأجنبية، لأنها كانت تبث عادة بالتكلم بسرعة منخفضة فكانت أسهل على الفهم.
* إحدى عاملات تشغيل الكمبيوتر كانت تدرس برمجة الكمبيوتر في إحدى الكليات العامة المحلية- أدركت أن بإمكانها أن تستفيد من تطبيقات عملية إضافية لما كانت تتعلمه، فاشترت كمبيوتر منزلي رخيص الثمن، وكان يعمل من خلال شاشة جهاز التليفزيون، وزاد

بذلك معدل سرعة تقدمها في دراستها بالكلية بفضل تدرّبها على الجهاز المنزلي، وأصبحت الأولى بفصلها التي ظفرت بوظيفة مبرمج، وتعمل الآن في شركة (AT&T) بأجر ضعف أجرها السابق كعاملة تشغيل بطاقات كمبيوتر.

وعلى ذلك فأول شكل من «الانهماك الكلي» هو استعمال المعارف الجديدة في مواقف الحياة الواقعية، وهذه المواقف مثل السباحة في حمام السباحة، أو طلب الطعام في المطاعم الأجنبية، وبرمجة الكمبيوتر، أو اكتساب الخبرة العملية في أي مجال تدرس فيه.

وربما تتساءل ماذا يحدث إذا لم يمكن استخدام معرفتك في مواقف الحياة الواقعية، فمثلا إن كنت تدرس للتقدم إلى امتحان «العقارات»، يستحيل أن «تتدرب» على القوانين واللوائح التي تدرسها، وتلك هي المناسبات التي تقتضي استخدام الشكل الثاني من «الانهماك الكلي».

وقد تدهشك بساطة الأسلوب، وبمجرد ما أن تبدأ في استخدامه، ستذهلك أيضًا فعاليته، وإليك طريقة الاستخدام:

> استعمل كلماتك الخاصة بك لتكتب من الذاكرة ما تعلمته في آخر دراسة لك أو في آخر دورة تدريب.

وينبغي أن تكتب هذه المراجعة المكتوبة بعد انقضاء بعض الوقت والهدف منها - مرة أخرى - هو أن تتيح لذهنك أن يقوم بتصفية وفرز المعلومات، فما الذي يجعل هذه الطريقة بمثل هذه الفعالية؟ هو مبدأ أو قاعدة في غاية الأهمية تنص على مايلي:

عملية استرجاع المعلومات ثم تدوينها لها نفس الأثر على التدريب العقلي كما للتدريب في الملعب على المران البدني.

ففي كلتا الحالتين، أنت تعمل بنشاط بمعرفتك المكتسبة حديثا، وترغم ذاكرتك على دفع المعلومات إلى أكبر جزء من وعيك نشاطا، ثم أنك تستعمل تلك المعلومات بأقصى ما يمكن للطريقة العملية، وقد ثبت أن أفضل الطرق لتذكر المعلومات هي أن تضعها قيد الاستعمال العمليّ فور تعلمها.

وهذا بالضبط هو ما تفعله عندما يكون لديك ارتباط كامل بما تفعله

وإليك مثالان عن كيف أن زملاءً لي يستخدمون أسلوب المراجعة المدوّنة لينهمكوا كليَّة في المادة التي يتعلمونها:

* يقضي بضع دقائق في المساء فيما يلي كل دورة في التلخيص أحد مديري الإعلان بالبريد المباشر- وقد كان عليه أن يحضر ندوات عديدة، ودورات تتعلق بعمله - فكان يلخص كتابةً أبرز ما تعلّمه في ذلك اليوم، ويشرح قائلاً: «ليس ذلك كتدوين الملاحظات أثناء الفصل، فمذكرات الفصل تحتوي على تسجيل دائم لما قاله المحاضر، وإنما هدف كتابة الملخص من الذاكرة هو التدريب الخالص والبسيط، فإني أضع المعلومات قيد الاستخدام العملي بالتعبير عنها بكلماتي، وبعد عمل هذا تبقى المعلومات معي وقتًا طويلا جداً».

* يقرأ الكثير من مجلات التجارة والكتب الفنية، مهندس الكترونيات عليه أن يكون على صلة بأحدث التطورات في المجال السريع

الحركة، ويقول: «أول ما أفعله في مكتبي كل صباح هو أن استخرج مذكرة وقلما من الرصاص، وأدوّن ملخصًا للمعلومات الهامة التي تعلمتها في اليوم السابق، ولا أجد وسيلة أفضل من تلك لتدعيم المعرفة التي حصلت عليها، وأدرجها في «ملف» في الموقع المنطقي داخل المخ».

وكلا هذين الرجلين يرجعان الفضل في مساعدتهما على التقدم السريع في مجاليهما المعقد إلى طريقة المراجعة المدوّنة في «الانهماك الكليّ»، وقد كسب كلاهما الصيت كخبيرين لهما باع طويل رفيع المستوى في المعرفة، ووسيلة الإنجاز البسيطة - ولكنها قوية- في متناول أي إنسان، ومع هذا فأغلب الناس لا يدركونها، وحتى لو أدركوها يحتمل أن يتحولوا عنها لبساطتها، ولعدم إلمامهم بقدرتها الفائقة على تحسين طاقة التعلّم فيهم.

لكنك الآن تدركها، فأعطها حقها من العناية ، وأنا واثق من أنك أيضا ستجني فوائد عظيمة من هذه الوسيلة الخلابة من «الانهماك الكلي».

كيف تستفيد من التعلّم المبرمج

مناهج الدراسة الذاتية، وهي ما تباع بمئات من الدولارات، تنجز الكثير من فعاليتها لأنها تستخدم ما يعرف باسم: «التعلّم المبرمج» وكثيرا ما يكون الفرق بين كتاب المنهج الدراسي - وثمنه ١٥ دولارًا- ومنهج التعليم الذاتي - وثمنه يبلغ ٣٥٠ دولارا- هو في الطريقة التي تعرض المادة، فقد

يحوى كلاهما نفس المعلومات كلها، غير أن منهج التعليم الذاتي أسهل بكثير من القراءة والتعلم.

ورغم أنك - على الأرجح - لن تكلف نفسك سنتًا واحد، فإن «التعلّم المبرمج» يستحق كل الفرق في النقود الذي لابد أن يدفعه أغلبية الناس، فهم سيدفعون الفرق بين سعر الكتاب وثمن المنهج - وهو ٣٢٥ دولارًا- لأن «التعلّم المبرمج» سيقوم بالآتي:

* يزيد من الإسراع في التعلم، ويجعلك تتذكر أكثر.
* يتيح لك أن تراجع المادة دون إعادة قراءة أقسام النص الطويلة.
* يضيف قدرًا من المتعة أكثر من الدراسة المنتظمة المعتادة.
* يستخدم الأسلوب الشديد الفعالية لنظام السؤال والجواب، وهو ما يضمن لك فهمالمعلومات فهمًا تامًا.

فبدلاً من الدورات طويلة الوقت المملة في قراءة كتاب، يتكون «التعلّم المبرمج» من أجزاء منطقية للمعلومات، يتبعها أسئلة مراجعة سهلة، ولذا لا تنتقل إلى معلومات جديدة حتى تكون قد استوعبت تمامًا ما قرأت، ولأن الأمر يكاد يكون مباراة في لعبة، فإن عملية المراجعة تجعل التعلّم أكثر إمتاعًا، وذا فعالية أكبر، وأنت الآن في سبيلك إلى أن تتعلم وسيلة بسيطة تصمّم بها «التعلم المبرمج» الخاص بك، وبه ستنتفع بكل فوائد المناهج المكلّفة، فمهما كانت مادتك المصدرية فهي منتقاه من:

* كتابٍ دراسي.
* مقالة من مجلة.

* محاضرة.
* شرح في فصل دراسي.
* تعلّم فردي.

وبصرف النظر عن مصدر المعلومات، فإنه يمكن تعظيمها عن طريق «التعلّم المبرمج» [ت.م]، و«التعلّم المبرمج» فعّال بشكل قوي ويرجع هذه لعوامل ثلاثة هي:

١ - ذاكرتك في المعلومات الهامة، تزيد قدرته باستخدام أفضل حاسةً من حواسك الطبيعية، ولذلك، في شكل «التعلّم المبرمج»، تراجع المادة باستخدام حاسة طبيعية غير الحاسة التي تعلمت من خلالها في الأصل، فإذا درست المادة باستخدام عينيك (كما في القراءة)، فستستخدم أذنيك (في السمع) في مراجعة «التعلّم المبرمج».

٢ - ولأن تكرار الحقائق يدعّم ذاكرتك إزاء تلك الحقائق، فإنك ستكرّر المعلومات التي تعلمتها حديثا بطريقة فريدة.

٣ - يستخدم «التعليم المبرمج» عملية تعرف باسم «التذكّر النشط»، وهي ما تحدث لك التفكير النشط في المادة، وهذا ما يغرسها أعمق في ذاكرتك، ولكن لها أيضًا ميزة رئيسية أخرى، فإنها تتيح لك أن تعرف ما تعلمته جيدا من المعلومات، وأي من المواد تحتاج إلى دراسة أكثر.

والمناهج التجارية التي تستخدم «التعليم المبرمج» فيها عادةً فقرات عديدة من النص يتبعها قسم مراجعة موجزة، وقسم المراجعة يتركب من نماذج لبعض الأسئلة (حوالي ستة أسئلة) تتناول المادة الجديدة التي ضمّها النص الأساسي، إلا أن في قسم المراجعة تكون الجمل ناقصة التكوين، وقد حلت الفراغات فيها محلّ واحدة أو اثنتين من الكلمات الأساسية في الدرس، وعليك أن تملأ هذه الفراغات.

ولإيضاح ذلك، دعنا نتخيّل أن ذلك منهج «التعليم المبرمج» وأن الفقرة التي فرغت من قراءتها توًا يتبعها قسم المراجعة، والذي قد يتكون مما يلي:-

١ - في مناهج الدراسة الذاتية، يتكون نموذج «التعلم المبرمج من فقرات عديدة من النص يتبعها موجز ــــــ ــــــ

(قسم مراجعة)

٢ - تكون الجمل في قسم المراجعة ــــــــــ .

(ناقصة)

٣ - تستبدل واحدة أو أكثر من الكلمات الرئيسية بـ ــــــــ التي عليك أن ــــــــ

(فراغات. تملؤها)

وباستخدام صفحة من الورق يغطي الطالب الإجابات، ويقرأ كل الجمل ويحاول أن يملأ الفراغات، ولا يهمّ أن يتم ذلك الملأ عقلياً أو كتابةً، وأهم ما في الأمر هو المجهود المركزّ لتذكرّ المادة التي سبق قراءتها، والجملة الناقصة تقدم نموذجًا سهلاً لهذا الغرض.

تطوير الجودة والسرعة

قدّم إليّ الطريقة السهلة التي على وشك أن تتعلّمها لتصميم «التعلّم المبرمج» الخاص بك – رئيس إحدى الشركات المهنية المنتشرة في أنحاء البلاد، كان أحد أهداف الشركة أن تجعل أعضاء مجلس الإدارة ملمّين بآخر التطورات في مجالهم ولذا تقدم إليهم كتب في مجالات متنوعة كل عام، وأدرك الرئيس أن الأعضاء وجدوا صعوبة في تعلّم وتذكرّ كل تلك المواد، ولهذا اشترك معهم في طريقة «التعلّم المبرمج» الذي صممّه لنفسه.

وعقد حلقات دراسية في جميع أنحاء البلاد لتعريفهم النظام، فإذا بهم وقد اعتنقوا للأمر بلهفة، حتى أنه بمرور السنين شكره شخصيا المئات من الناس؛ لأنه أراهم كيف يبتكرون بأنفسهم «التعلّم المبرمج» الخاص بهم.

فكثير منهم يخبرونه بأن في استطاعتهم التعلم بضعف سرعتهم السابقة، مما يتيح لهم وقت فراغ للقيام بأنشطة أخرى، كما لا تقل أهمية عن ذلك الحقيقة بأن كفاءة تعلمهم قد تحسنت جنباً إلى جنب مع السرعة. وبعبارة أخرى يتعلمون أفضل وأسرع.

وتعلمت أول الأمر الطريقة في إحدى حلقات الدراسة كواحد من المدعوّن، وأتيحت لي الفرصة لاستخدمها في عدد من المرات، وأنا–مثلي كالآخرين– تحمُست لهذا النظام البسيط الخادع المظهر، كما سُمِحَ لي أن أشرحه هنا حتى يستفيد منه أكبر عدد ممكن.

كيف تصمم برامج «التعلم المبرمج» الخاصة بك

إذا كانت المادة التي ترغب في تعلّمها على شكل نص، ككتاب أو مقال في مجلة، يبتكر «التعلّم المبرمج» بمساعدة مسجل كاسيت رخيص الثمن، وإليك ما تفعله:

١- أثناء قراءتك لمادة جديدة بالنسبة لك، توقف كلما صادفت نقطاً هامة ينبغي عليك تذكرّها، قل تلك المعلومات في جهاز التسجيل، فقط أبدل الكلمة «فراغ» بالكلمات الرئيسية في الجملة، فمثلا قد تسجل الجملة التالية:

«إذا كانت المادة التى ترغب في تعلّمها على صورة نص، ككتاب أو مقالة في مجلة فإنّ «التعلّم المبرمج» يُبتكر بمساعدة فراغ رخيص الثمن.

توقف ثانيتين أو ثلاث، ثم اذكر الكلمات المطلوب قولها حيث لفظت كلمة «فراغ»، (في المثال السابق الكلمات هي: «مسجِّل».) أوقف التسجيل ثم شغّله ثانيةً عندما تصل الى النقطة الهامة التالية التي ينبغي تذكّرها، ثم أعد خطوات العمل.

٢- عندما تكون قد سجلّت ما بين ٥، ١٠ من مثل هذه الأجزاء المتتابعة «للتعليم المبرمج»، أو عندما تصل إلى «وقفة» منطقية في مادة القراءة كنهاية أحد الفصول، أعد شريط التسجيل إلى بدايته، وعند كل جزء من المتتابعات أوقف جهاز التسجيل عند نقطة الوقوف بين إنتهاء الجملة والكلمة أو الكلمات المكملة، وحاول أن تسترجع من الذاكرة هذه الكلمات، وقارن بين تلك الكلمات

المسترجعة من الذاكرة والكلمات التي تلي الوقفة على الشريط، فإن كنت على صواب استمر منتقلاً إلى التتابع التالي، وإن عجزت عن تذكّر الكلمات الصواب ارجع إلى أصل مادة القراءة وأعد النظر بشكل دقيق، ثم انتقل إلى جزء التتابع التالي.

وكثيرا ما يسألونني: «لماذا تسمح للشخص الذي يستخدم هذا الشكل من «التعليم المبرمج أن يرى الإجابات الصحيحة». والإجابة هي أن ذلك جزء من عملية التعلم، فليس قسم المراجعة أحجية في الواقع، إنما هو ما يتضمنه اسمه: مراجعة ما قرأت، والتذكر النشط للكلمات الناقصة يكثف المراجعة ويجعلها أكثر فعالية، وعندما تعجز عن تذكّر الكلمات الصحيحة تدرك أنك لم تتعلم المادة الأصل بما فيه الكفاية، ولذا تعود إليها قارئا مرة أخرى.

ومن صواب الرأي ألا تمحو أقسام المراجعة من الشريط حتى تتم المنهج الدراسي الذي تتناوله، وعند الانتهاء من المنهج يمكن إرجاع الشريط من البداية مرة أخرى لمراجعة نهائية تساعدك على ضمان أنك قد حفظت كل ما تحتاج إلى معرفته.

شكل بديل «للتعلم المبرمج»

لعلك تتذكر أن أحد العوامل التي تؤدي إلى فعالية «التعلم المبرمج» هو أن قسم المراجعة يستخدم حاسة طبيعية مختلفة، وهذا هو السبب في استخدام المسجِّل لمراجعة المادة المكتوبة، ولكن كيف يصير الحال عندما تريد أن تستخدم «التعلم المبرمج» في المادة التي تعلمتها من خلال المعلومات

الشخصية، كما هو الحال في محاضرة في فصل دراسي؟ في هذه الحالة اعكس العملية، فإن التقطت المادة المدروسة بأذنيك فراجعها بعينيك.

فبدلا من استخدام جهاز تسجيل شرائط، استعمل الورقة والقلم، وبعد الانتهاء من الدرس في الفصل، استرجع النقاط الهامة (أو راجع أية ملاحظات ربما تكون قد دوّنتها) في نموذج «التعلم المبرمج» المعلومات التي تحتاج إلى تذكرها، وأدخل فراغات مكان الكلمات الهامة الطارئة، وقد تعلمت كيفية عمل هذا في التقديم «للتعلم المبرمج» ولا تنس إدراج الكلمات الهامة بين قوسين تحت كل جملة.

ولهذه الطريقة تأثير مزدوج، فأنت بالفعل تراجع المادة مرتين، مّرة حين تكتب الجمل الهامة، ومرة أخرى عندما تعيد قراءتها فيما بعد وأنت تحاول تذكّر الكلمات اللازم ملء الفراغات بها.

الاستخدام الأفضل لما تتعلم

ربما تتساءل عن كيف أن قضاء الوقت الإضافي لإعداد جمل المراجعة يمكن أن يوفر لك الوقت في نهاية الأمر، والإجابة تنحصر في الزيادة في كفاءة التعليم، ويجد أغلب الناس أن استخدام «التعلم المبرمج» يؤدي إلى تعلمّ وحفظ أكبر للمعلومات، ولذلك يتحسّن الأداء عند استعمال المعلومات التي يتعلمونها، وتقلّ كثيرا أخطاؤهم، ويقومون بالعمل بشكل أسرع.

وواحدة من المرات الأولى التي طبقت فيها «التعلم المبرمج» كانت بعد

شرائي بفترة وجيزة لنظام كمبيوتر صغير يعنني على أداء مهام متنوعة في معالجة الكلمات، إلا أنه سرعان ما اكتشفت أن البرامج المتاحة في معالجة الكلمات لم تفِ باحتياجاتي، وأصبح جلياً أن عليّ أن أكتب برنامجا خاصا لي، ولكن حيث إني لم أكتب برنامجا واحدا من قبل، اتضح لي أيضاً أنّ على أن أتعلم الكثير.

وبتطبيقي «للتعلّم المبرمج» على دراستي لما يعرف بلغة الكومبيوتر «البرمجة لغة التجميع» تمكنت من الاستيعاب السريع للمهارات المطلوبة، وكتبت برنامجا كاملاً في معالجة الكلمات سدّ كل احتياجاتي، والظاهر أني تعلّمت الموضوع جيداً على وجه الخصوص؛ لأن البرنامج الذي كتبته لم استخدمه وحدي وإنما استخدمه أيضًا محترفون ورجال الأعمال من جميع أنحاء العالم اشتروه مني.

ضاعف سرعتك في تدوين الملاحظات

قد تجد عونا كبيرا في تدوين الملاحظات عند تعلم شيئا جديدا، ولكن أغلب الناس لا يحسنون تدوينها، ولا يملكون الكفاءة والحذق اللازمين لذلك، فيستهلكون وقتا طويلا في تدوين ما يستمعون إليه إلى الحدّ الذي يفوتهم بسببه لبّ الموضوع الأساسي الذي يهدف إليه المتحدث.

وهاتان المهارتان التي يسهل اكتسابهما ، ويمكن أن تزيد بشكل كبير كفاءتك في تدوين الملاحظات:

١ - الاختزال الشخصي

٢ - التحرير العقلي.

وبالتمرين لبضع دقائق يمكنك أن تنمّي هذه المهارات التي تلازمك طول حياتك، وستزيد كثيرا من سرعتك زيادة كبيرة، وقد استخدمت هذين الأسلوبين سنوات، ولم يكونا فقط عونا لي، بل أدهشا الآخرين، وفي كثير من الأوقات عندما يغذيني أحدهم بالمعلومات في التليفون، أتمكن من تدوينها في غاية السرعة مما يلقي الشك بظلاله على المتحدث فيسألني:

«هل تسجّل ما أقوله على الشريط؟»

وأكاد لا أحصى عدد المرات التي تكرر فيها هذا السؤال، والإجابة على الدوام هي: «لا، أستخدم الاختزال».

وليس في الواقع اختزالا بمعنى الكلمة الاصطلاحية، على الأقل ليس هو الاختزال الذي يستخدمه كاتب الاختزال، إنما هو اختزال أيسر بكثير، إنه الاختزال الذي يستخدمه الصحفيون والمحققون وكل من يقتضي عملهم تدوين الملاحظات، ويتضمن هذا الاختزال طريقة مختصرة لكتابة الكلمات، كما يضمن عملية تحرير عقلية لتحديد أي الكلمات التي تدوّن.

ولنفحص بنظرة خاطفة كلاً من المهارتين، ونرى كيف يضيفان إلى مجموعة أدوات فعاليتك الذهنية.

الأداة ١ : الاختزال الشخصي

لا يشبه «الاختزال الشخصي» - الذي يستخدمه الغالبية العظمى لناقلي الأخبار في الصحافة والمحامين والمحققين وآخرين يحتاجون إلى الكتابة السريعة الاختزال الذي يستخدمه كاتبوا الاختزال المحترفون،

فالاختزال الشخصي يستعمل الحروف الحقيقية والخط العادي، وكل ما يفرق الاختزال عن الكتابة الخطية هو استخدام عدد أقل من الحروف في كل كلمة. حيث يمكن عن طريق الاختزال حذف أكثر من ثلاثين في المائة من الكتابة.

الفائدة الحقيقية لهذا الأسلوب المبتكر هو أنه يحافظ على تمكنك من القراءة محافظة تامة بعدد أقل بكثير من الحروف.

وبهذة الطريقة، عند القول بإمكانية القراءة، أقصد إمكانيتك أنت، الشخص الذي كتب هذا، فمن المحتمل أن يجد شخص غيرك صعوبة في حل الشفرة التي دونتها أنت لنفسك في «الاختزال الشخصي»، ولكن بالنسبة إليك ما دمت أنك كتبت المعلومات التي سمعتها، فإن الكلمات المختصرة سيكون لها المعنى الكامل عندك، كما يعينك السياق على هذا.

ويبتكر كل شخص «الاختزال الشخصي» الخاص به:

١- فقد يستخدم «م» بمعنى من، «ع» بمعنى على.

٢ - في بعض الكلمات القصيرة يكتبها على حالها دون تغيير أو حذف من أجل الوضوح.

وليست هذه قواعد عليك أن تحفظها، ففي الواقع القاعدة الوحيدة في «الاختزال الشخصي» أنه ينبغي أن تسقط معظم «الحروف الصوتية»، وبقليل من التدرب ستبتكر وسائلك الخاصة وعاداتك التي تجعل منها شكلا شخصيا للاختزال، ويمكنني مع هذا أن أوقفك على بعض الأشكال المغايرة

لأشخاص أعرفهم، ولأن ليس هناك شخص واحد اتخذ لنفسه كل هذه الوسائل، فإنها ليست كلها كذلك لك، ولكن إليك بعض النقاط التي تؤخذ في الاعتبار:

* لا تحذف تاء التأنيث الأخيرة بدون نقط لعدم الزيادة في الغموض.
* ابتكر اختصاراتك الخاصة بك للكلمات التي تستعملها مرارا، وخصوصا كلمات الحرفة أو المهنة. (أحد معارفي من المحامين يكتب (مح) كبيرة في كل مرة يقصد بها «قاعة المحكمة» محكمة ، ويكتب [م.ع] للمدّعى عليه، ويكتب [م] للمدّعي... إلخ.
* استعمل رموزاً للكلمات الشائعة مثل غدا، أمس، اليوم، العمل.

ونصيحة صغيرة أخيرة: في كتابة الكلمات المختصرة، استعمل الحروف التي تبيّن طريقة النطق، وليس الهجاء الفعلي للكلمة كالمعتاد.

وأفضل وسيلة لكي تبدأ استخدام (ا. ش) «الاختزال الشخصي» هو أن تنقل المادة المكتوبة بأسلوب كتابة «الاختزال الشخصي». فخذ بعض الجمل من جريدة أو مجلة أو هذا الكتاب، واكتبها في مذكرتك بشكل «الاختزال الشخصي»، ولا تستعمل «الاختزال الشخصي» للكلمة المنطوقة إلى أن:

١ - تزيد سرعتك.

٢ - تصبح متعوداً على «التحرير العقلي».

وستمكنك الطريقة - الخاصة بالتحرير العقلي - من اللحاق حتى بأسرع المتحدثين.

الأداة ٢ : «التحرير العقلي»

من الأهمية بمكان أن تتذكر أنه عند تدوينك الملاحظات بطريقة «الاختزال الشخصي» أنك لست كاتب اختزال يتحتم عليه تدوين كل كلمة منطوقة، ففي الواقع، أنه في أغلب الأحيان، ليس عليك حتى أن تدوّن كل النقاط الأساسية، فقط اكتب «بالشكل المختصر للاختزال الشخصي» المعلومات الخاصة التي ترغب في تذكرها، وعلى الأرجح سيتطلب هذا عدداً أقل بكثير مما يستعمله المتكلم.

وحتى الأشخاص الذين يعيشون على توزيع المعلومات يوميا، يستخدمون كلمات كثيرة جدا أكثر من اللازم، وبقليل من التدريب يمكنك اتخاذ قرارات فورية لما عليك أن تكتب وما عليك أن تهمل، وستجد على الأرجح أن تسعة أعشار ما تسمع يهمل كتابته.

وحينما يوزع المحترفون المعلومات، يفعلون ذلك في ثلاث مراحل.

١ - يمدّونك بطبيعة وأهمية المعلومات التي يخطرونك بها.

٢ - يمدّونك بالمعلومات الفعلية.

٣ - يذكّرونك بطبيعة وأهمية المعلومات التي أدلوا بها.

وبعبارة أخرى، يخبرونك عما هم في سبيلهم أن يدلوا به إليك، ثم يدلون بذلك الشيء، ثم يخبرونك بما أدلوا به إليك، وقد يكون من واجب «كاتب الاختزال» كتابة كل كلمة منطوقة، ولكن كل ما تحتاج إليه أنت هو الجزء الأوسط، فلا تضيع وقتك في المقدمة والمراجعة.

وربما لم تلاحظ أبدا التكرار الكثير الذي يحدث عند توزيع المعلومات، فكثير منها يضخّم أو يشرح النقطة الرئيسية، ولكن عند تدوينك الملاحظات بغرض تعلم شيء جديد، في مقدورك أن تتجاوز المادة الزائدة وتكتب النقاط الرئيسية فقط، وفيما بعد عند مراجعتك لتلك النقاط الرئيسية ستتذكر تلقائياً المادة التي لها صلة والتي قالها المتكلم.

كم من التدريب يلزم لتنمية حذق «التحرير العقلي»؟ القليل جداً، أصغ بانتباه في المرة الثانية التي تسمع فيها شخصا يعرض شرحًا مطولاً في شاشة التليفزيون، وانظر ما عليك بالفعل أن تدوّنه عن الموضوع ستجد أنه ثلث أو أقل مما يقوله المتحدث فعلاً.

ودعنا الآن نحسب، «فبالتحرير العقلي» تحتاج إلى تدوين أقل من ثلث ما يقال، وبفضل «الاختزال الشخصي» يختصر وقت عملية الكتابة ٢٥٪، ومقدمة هذا الجزء قالت إنك قادر على مضاعفة سرعة تدوينك للمعلومات، وكما ترى الآن يمكنك فعل أفضل من ذلك بكثير.

كيف تزيد «قوة التركيز»

ارقب خبيراً وهو يعمل، ستكتشف أن التركيز واحد من أسرار النجاح؛ حاول أن تشتت فكره بعيدا عما يفعل، فإما أنك ستجد أن المحاولة بالغة الصعوبة، وإما تجد أن الخبير سيشتاط غضبا منك لمحاولتك، فهو يعلم أن التركيز فائق الأهمية بالنسبة إليه كي ينجح.

والأشخاص الذين يتدربون على «الفعالية العقلية» يعرفون قواعد التركيز الفعّال، ويحصلون على أكبر حصيلة من التعلم خلال فترات تعلمهم، بتهيئة الشروط الملائمة لأنفسهم، وهذه الشروط تمدّنا بمفتاح التركيز الفعال.

وأول شرط هو الرغبة، فمن المستحيل في الواقع التركيز ما لم تكن شديد الاهتمام بالموضوع، يمكنك أن تهتم بالموضوع إذا تمعنت في تحديد الهدف – السبب وراء دراستك للموضوع، وحينما تشعر بهبوط حماسك أثناء الدراسة، اسأل نفسك سؤالين:

١ – ماذا سأستفيد من تعلّمي هذا؟

٢ – ماذا سيضيع مني إن لم أتعلّم هذا؟

إن تصورك للهدف ماثلاً أمامك والفوائد التي ستتنيها، ستوقد الجذوة في اهتمامك كما سيزيد من قدرتك على التركيز.

والشرط الثاني هو أن تكون في تمام يقظتك حتى يستطيع عقلك أن يمتص المادة الجديدة بشكل أيسر، وإحدى الحيل المفيدة هي أن تبرّد الحجرة إلى ٦٥ درجة فهرنهيت أو تحتها، والمؤدون أعمالهم يعرفون هذه الحيلة جيدا، ويستخدمونها ليظل الحاضرون أو مستمعوهم في يقظة تامة، ولابد أنك جرّبت العكس، فكم من المرات داعبك النعاس عندما زاد دفء الغرفة؟ وكذلك الدراسة والمعدة ممتلئة ستقودك إلى النوم، ولذلك لا تبدأ أبداً بعد تناول الطعام مباشرة.

والشرط الثالث هو الاستفادة مما يسمى حالة «الشخص النهاري»، أو حالة «الشخص الليلي»، فمن خبرتك ستعرف ما إذا كنت تحسن توظيف قدراتك على أفضل وجه صباحًا أم مساءً، والمفروض أن أي فرد منّا ينضم إلى إحدى المجموعتين، فاستغل أحسن فترة بالنسبة لك - في اليوم، وستتعلّم فيها بكفاءة أعلى.

والشرط الرابع هو متابعة الدراسة في فترة تمتاز فيها بنشاط عقلي أخفّ نسبيًا، فقد أثبتت الاختبارات أن المادة الجديدة التي يتعلّمها الشخص يمكن أن تضيع إذا تحوّل سريعًا إلى أنشطة أخرى تتطلب فكرًا مركزًا، ولذلك إن كنت «شخصا ليليًا»، أعِدّ نفسك للدراسة قبل أن تنام، أما الشخص النهاري قد يبدأ الدراسة قبل أخذ الدشّ والذهاب إلى العمل: وتلك أنشطة لا تستدعي التداخل العقلي الذي يجب تجنّبه.

ضع لنفسك هذه الشروط الأربعة، وستتحسّن قدرتك على التركيز تحسنًا ملحوظًا، وستكتشف لماذا يُعدّ التركيز الفعال واحدًا من أقوى الأدوات الموجودة لكي تكون فائق البراعة في عمل أي شيء جديد.

- ٧ -

أطلق العنان لعبقرية عقلك الإبداعية

ليس الإبداع خليقا برجال الفن وحسب، إنما هو قوة الدافع الهائلة إلى النجاح في كل المجالات، فالأشخاص الذين في مقدورهم على الدوام الظهور بأفكار وحلول عبقرية، هم الذين يحوزون السبق في معترك حياتهم الوظيفية، والذين ينشئون مؤسسات أعمال تدرّ ربحا هائلاً، والذين يستقطبون أذكى الناس وأعلاهم شأنا كأصدقاء ورفقاء، ويحيون الحياة الهانئة بأقل نصيب من المشاكل.

والإبداع صفة نملكها جميعًا، إلا أنه لسوء الحظ لم يتعلم معظم الأشخاص كيف يستفيدون منها بشكل منتظم، ولأسباب مختلفة، يظل الجزء الأعظم من عبقريتهم الإبداعية منغلقًا في أغوار عقولهم البعيدة بحيث يحرمون منه، ولا ينتفعون به في حياتهم اليومية، وهذا الفصل يكشف لك كيف تفتح أبوابه المغلقة فتنطلق كامل قدراتك العقلية، وتستفيد منها في الحلول الإبداعية للمشكلات وفي سائر الإنجازات.

الإبداع: كيف تجعله مفيداً

«يا للغرابة! كيف خطرت بباله هذه الفكرة»

أليس هذا التساؤل ما تردده كثيرا عندما يأتيك باتباع أحدهم بحل غير معتاد إطلاقًا لمشكلة ما؟ حين لا يبدو أن هناك حلاً للمشكلة باتباع الطريقة المألوفة، لا يتردّد الأشخاص المبدعون في معالجة الأمور بطريقة جديدة كليًا.

خذ - مثلا - حالة «أوليسيس س. جرانت» ، حيث كان «ابراهام لينكولن» يحب أن يروي عن ذلك الزمن البعيد عندما كان «جرانت» صبيًا، واستغل الصبي قدرته الإبداعية لكي يقهر بغلاً عنيدًا استعصى على الجميع ركوبه، وقد بيع لصاحب سيرك لهذا السبب، واستغل صاحب السيرك الفكرة فعرض جائزة نقدية يفوز بها من يستطيع ركوبه خلال فترة زمنية محدّدة.

ورأى الصبي «جرانت» محاولات الركوب التي قام بها عدّة رجال بالغين والتي منّوا فيها بالفشل الذريع وطرحوا أرضا، فحاول مثلهم وكاد أن يتمكن من البقاء المدة المقرّرة فوق البغل لولا أنه طرح أرضا أيضًا في اللحظات الأخيرة، وأخيرا استجمع الصغير قواه الإبداعية، وانتهز فرصة الأذون له بمحاولة أخرى، فعالج المشكلة من زاوية أخرى.

بدلاً من الصعود على ظهر البغل بالطريقة المعتادة، امتطى ظهره بوضع عكسي حيث كان وجه الذيل بدلاً من الرأس، والتفّت ساقا الصبي حول أسفل بطن الحيوان، وقبض بشدّة على الذيل بيديه الاثنتين، حاول الحيوان أن يطرحه أرضًا باذلا كل ما في وسعه من ارتجاج وقفز وكرّ وفرّ إلا أنه لم يستطع إلقاءه على الأرض، فتمت الغلبة «لجرانت» وربح الجائزة.

وفور بلوغ «جرانت» مبلغ الرجال والفوز في الحرب الأهلية، كان «جيمس ريتي» - أمريكي آخر- على ظهر سفينة بخارية متجهة إلى أوروبا،

ودوّن ملاحظاته عن قطعة من المعدن كانت تعد عدد دورات رفاص السفينة وكان جهاز المسجل يمّد الملاح بتقرير دوري عن سرعة السفينة.

تخيّل «ريتي» نوعا مشابها لجهاز تدوين السجل للتجار: الذي يحتفظ بسجلّ للمبيعات النقدية ويجمعهم في نهاية اليوم، وقاده ذلك إلى اختراع آلة تسجيل المبيعات.

وتوضح تجربتا «جرانت» و«ريتي» الاستخدامين الرئيسين للإبداع:

١ – إيجاد حلول غير عادية للمشكلات الصعبة (كما فعل «جرانت» في ركوبه على ظهر الحيوان بالمقلوب)، و

٢ – ميلاد مفاهيم جديدة (كما فعل «ريتي» في آلة تسجيل النقدية).

ورفع الكفاءة العقلية تمكّن أي إنسان من أن يتفوّق في كلا النوعين من الإبداع، ولكن قبلما أظهر لك الكيفية، لابد لنا من مناقشة متطلبين.

أعد عدّتك للإبداع

قال «زاكارياس»: الإنسان هو المخلوق الأثير لدى الطبيعة، ليس بمعنى أنها فعلت كل شيء من أجله، وإنما لأنها منحته القدرة على فعل كل شيء لنفسه»، والمزعج أننا لا ندرك هذه القدرة فينا، فالسواد الأعظم منا يفتقر إلى الثقة في أن يحاول أي شيء ولو كان غير معتاد عليه بدرجة ضئيلة.

فالثقة واحدة من المكونات الأساسيّة للإبداع، فحين تعلم أن هنالك سبيلا إلى حل مشكلة (حتى ولو لم تعرف؟ بعد ما هو هذا السبيل) يصبح فيك الحافز الذي تحفر فيه طريقك من أجل الحل، والأشخاص الذين يأتون بفكرة إبداعية تلو الفكرة ليسوا أكثر إبداعًا منا، بل فقط أكثر ثقة.

فكيف تبني نفس النوع من الثقة؟ بأن تعرف ما يعرفون:

«لكل مشكلة حل، وهنالك فكرة تسدّ كل حاجة».

وتؤكد التجارب صحة هذه العبارة، وفي هذا الفصل سنتعلم كيف تبدأ في استخدام إبداعك في مواقف لم تبذل أبدا فيها المحاولة من قبل، وستثبت لنفسك أنه يوجد فعلاً حلّ لكل مشكلة، وفكرة تلبي كل حاجة، وستكتشف أيضا سهولة العثور عليها.

فالثقة إذن أولى متطلبات الإبداع، وربما تدهش أن ثانيها الاستقلال، ويقول «اليكساندر جراهام بل»:

> «لا تحصر نفسك إلى الأبد في الطريق العام، تذهب فقط إلى حيث ذهب الآخرون، اترك الدرب المطروق من وقت لآخر وغص في الأدغال، وتأكد أنك لابد واجد مالا رأت عيناك من قبل، والاكتشاف يتلو الاكتشاف، وقبل أن تشعر ستجد أمامك ما يستحق إعمال الفكر فيه، فكل الاكتشافات الكبرى نتاج الفكر بحق».

والمفكر المستقل لا يحدّه سبيل في فعل الأشياء، ولا تثنيه القواعد التي تقصيه عن فعل ما يريد، ومهما قال الخبراء المجربون فإنه يعلم أن هنالك حلاً لكل مشكلة، فكرة لكل حاجة، ولا يعتريه وجل عند التفكير في الإمكانات غير العادية.

لم يفكر شخص آخر في امتطاء صهوة الحيوان بالوضع المعكوس، ولكن «أوليسيس س. جرانت» فاز في المسابقة عندما فكر في إمكانات غير عادية، وفيما يلي أمثلة أخرى على التفكير المستقل:

* فشلت خطط رجال الشرطة العادية في التعامل مع عصابة سرقة محلات الملابس، ففي كل اقتحام يتلوه آخر، كانت اللصوص تجرد الشماعات في سرعة هائلة بحيث يكونون قد غادروا المكان قبل وصول رجال الشرطة، ولم تسعف أجراس الإنذار بالسرقات والأجهزة المعقدة الأخرى في هذه المشكلة، ثم طلع أحد المخبرين السرّيين بفكرة نصح بها أصحاب المحلات، فأشار إليهم بجعل خطافات تعليق الشماعات في وضع تبادل بحيث يكون أحد الخطافين في اتجاه الحائط والآخر في اتجاه وسط الحجرة، وكان على أفراد العصابة أن يخلعوا الملابس رداءً رداءً مما أبطأ سرعة اللصوص إلى حدّ كبير وتمكن بفضل ذلك رجال الشرطة من الوصول في الوقت المناسب بعد أن دقت أجراس الإنذار، حيث وجدوا العصابة لازالت منهمكة في جمع غنائمها.
* كان حلم حياة أحدهم إنشاء محطة إذاعة محلية، وكانت العقبة الكؤود هي منافسة مجموعة من رجال الأعمال له تقدموا بطلبات رسمية إلى لجنة الاتصالات الفيدرالية (ف. ك. ك) للحصول على رخصة للإذاعة لخدمة نفس المقاطعة، بل تقدمت أيضًا بعد بضعة شركة أخرى بطلب منافس لنفس المنطقة ولنفس المدى من تردّد الموجات الإذاعية، وهنا هبطت النجدة العبقرية الإبداعيةعلى الحالم بحيازة المحطة، وأخذ يفكر: «ولماذا الصراع في سباق ثلاثي؟ ولماذا لا أتخلص من المنافسة أصلاً؟. وبعد دراسة للموقف،

اكتشف تردّدا مختلفًا يمكن به الاستقبال والإرسال، بل وأفضل على المدى المسموح، فأصبح لديه القدرة على إذاعة الإشارة غير الموجهة التي تسمع في نطاق المقاطعة كلها، بينما لم تفز الشركة التي وفقت في طلبها إلا بالتردّد الأصلي ذي الإشارة الموجهة التي لا تسمع في مجتمعات محلية كثيرة أخرى، وكانت النتيجة أن الرجل الذي اكتشف تردّدا أفضل انتشرت إذاعته في الفضاء، بينما لا يزال أصحاب الأعمال يناصلون لكسب معركة التنافس، ونجحت محطة إذاعته نجاحًا سريعًا باهرًا، في حين أن المحطة الأخرى التي أنشئت بعد فوزها بالرخصة، فشلت فشلاً ذريعًا ولم تدم وقتًا طويلاً.

فلو أدركت الحقيقة بأن هناك حلاً لكل مشكلة، وفكرة تلبّي كل حاجة، لكنت على أهبّة أن تصبح مفكرًا مستقلاً لا يخشى ترك السبيل المطروق بين الحين والحين، وستأتيك الحلول العبقرية عندما تحتاج إليها.

حل المشكلة بالعبقرية الإبداعية

وإليك السبيل إلى تنشيط عبقريتك الإبداعية في حل أعقد المشكلات التي عليك أن تجابهها في حياتك، وابدأ بتعلم الحقيقة التالية:

> عندما يتعذّر الحلّ بالطريقة التقليدية، فاعلم أن ذلك عادة ما يكون بسبب حلقة مفقودة.

ففي مشكلة «جرانت»، اتضح عدم جدوى استمرار المحاولة في الصمود على ظهر البغل أول مرة، لعدم وجود ما يمكن التشبّث به، وكانت

هذه هي الحلقة المفقودة، وكانت الحلقة المفقودة - بالنسبة للشرطة في عملية نهب محل الملابس- هي الافتقار إلى الزمن الكافي للوصول إلى اللصوص في الوقت المناسب بعد دق أجراس الإنذار، مما كان يتيح للصّوص الهرب بغنيمتهم قبل وصول الشرطة.

وعلى هذا، فأول خطوة في سبيل العثور على حل عبقري لمشكلة مستعصية هي أن تحدِّد طبيعة الحلقة المفقودة، وهدفك هو أن تكتشف العنصر الذي لو توفر لسهل الحلّ، ولا تقلق في البداية من استطاعتك أو عدم استطاعتك العثور على ذلك العنصر (أو تلك الحلقة)، فكِّر جيداً في تحديده فحسب.

وقد يبدو الحل أحيانا واضحا (كما في افتقار «جرانت» لشيء يتشبّث به)، إلا أنه في مواقف أخرى قد يحتاج إلى بعض الجهد في إعمال الفكر، وهذا شيء مفيد لأنه سيجعل عصاراتك الإبداعية تتدفق، وفي اتجاهات لم تكن تخطر على بالك.

فحين سأل نفسه - الرجل الحالم ببدء تشغيل محطة الإذاعة المحلية - عن الحلقة المفقودة، كان عليه أن يجدّ في إعمال فكره للعثور على حل، فقد لا يبدو غياب حلقة مفقودة في أمر الأطراف الثلاثة المتنافسين في نفس التردّد الموجي للإذاعة، وإنما مجرد تنافس شديد، إلا أنه بالتفكير برهة أمكنه العثور على الإجابة وهي : «الحلقة المفقودة وهي موقع التردّد الموجي على مدى التشغيل (في مفتاح التشغيل) حيث لا يوجد تنافس عليه.

كيف تستخدم أسلوب الحلقة المفقودة

وإليك خطوتين لاستخدام «أسلوب الحلقة المفقودة» في العثور على الحل للمشكلات المستعصية:

١ - تعرّف على الحلقة المفقودة بين المشكلة وحلّها، واسأل نفسك ما العنصر الذي يؤدي وجوده إلى القضاء على المشكلة؟ وفي هذه المرحلة لا تهتم بالتفاصيل، بل فكر في هذا العنصر بشكل عام (قبل أن يصل «جرانت إلى فكرة القبض بيديه على الذيل، كان عليه أن يدرك أن الحلقة المفقودة كانت شيئا يعتمد على التشبث به).

٢ - كن على استعداد أن تكون مستقل الفكر، فمهما بدا لك من جنون الأفكار بادئ ذي بدء، فكّر مليًا في جميع احتمالات العثور على الحلقة المفقودة، وقد يحتاج الأمر منك ن تدوّن منها ما يخطر على بالك، ولا تسرّع في إلغاء أي احتمال، بل فكّر جيدًا في سبل تنفيذه، وستتوصل إلى حلول لم تكن لتخطر على بالك أبدا بغير هذا، ولك بعد ذلك أن تنتقي ما يهيء لك أكبر فائدة.

فإذا رجعنا إلى الثلاثينيات فيما مضى من السنوات، احتاجت شركة «أرامكو» - شركة البترول العربية الأمريكية - إلى مركبات تسير في صحراء المملكة العربية السعودية، وكانت المشكلة هي رمال الصحراء، حيث كانت تغرز فيها عجلات السيارات وتحدّ من حركة النقل، ولأن الوقت يعني المال- وبالنسبة لشركات البترول، كان توقّف عجلات السير يعنى فقدًا في الوقت وخسارة في المال.

لم يكن هناك بحوث سابقة في هذا الموضوع، ولم يكن تحت يدي مهندس شركة أرامكوا «ريتشارد ردكرّ» أية بيانات هندسية يستفيد بها في تصميم الإطارات التي يمكنها تحملّ قوة الشدّ المطلوبة للجرّ في رمال الصحراء، ولذا كانت «الخطوة الأولى» «لأسلوب الحلقة المفقودة» هو تحديد وتشخيص الحلقة المفقودة: وهي نقص البيانات الهندسية.

وكانت الخطوة الثانية التفكير في كل إمكانات للحصول على البيانات المناسبة، وكان منها المحاولة والخطأ إلا أنها طريقة تستنفد كثيرا من الوقت، ولما أطلق العنان لعقله نحو كل الإمكانات المحتملة، وصل فكر المهندس إلى أن واحدة منها هي أن يقلّد الجمال التي لا تصادف عناء ينكر في تنقلاتها عبر الصحراء، فرغم حجمها ووزنها لا تنغرز أقدامها أبدًا في الرمال.

وقد يبدو لأول وهلة أن الفكرة مجنونة، إلا أن الأسباب المنطقية لنجاح هذا النوع من الجرّ يمكن أن تؤدي أيضًا إلى نجاح مركبات النقل والسيارات، فقام بقياس عرض أقدام الجمال وأوزان أجسامها، وكانت هذه هي «البيانات الهندسية» اللازمة لتحديد شكل الإطارات المطلوبة في الصحراء والضغوط الواقعة عليها.

ولا يزال هذاالحل المبتكر في صناعة الإطارات مستخدمًا إلى اليوم – ليس فقط في الشرق الأوسط، فالإطارات التي تراها على المركبات الصغيرة التي تسير في كثبان الرمال إنما هي أحفاد الإطارات التي صمّمها مهندس «أرامكو».

ويعدّ «أسلوب الحلقة المفقودة» أداة هامة من أدوات عتادتك في «رفع

الكفادة العقلية»، ولا يغرنَّك شدة بساطتها، فإنها أداة مدهشة شديدة الفاعلية لاستخراج واستغلال أقصى طاقتك الإبداعية التي أودعتها الطبيعة فيك، وهي نموذج فكري عالي الكفاءة الإبداعية يمكّنك من تصوّر حلول مبتكره لكل أنواع المشكلات.

جرّب هذه الطريقة في المرة القادمة إذا أعيتك الحيلة، فابدأ بتجديد الحلقة المفقودة بين المشكلة وحلّها، ثم ابدأ في تعداد الإمكانات المتنوعة التي توفرها هذه الحلقة المفقودة، وكما قال «الكساندر جراهام بل»: «ثق في أنك واجدٌ شيئا لم تره من قبل أبداً».

كيف تتوصل إلى أفكار جديدة إبداعية

لقد تناولنا حتى الآن استخدام العبقرية الإبداعية في حل المشكلات، فما رأيك في استخدامها - فضلا عن حل المشكلات - لابتكار الأفكار التي ستوفر لك فرصا جديدة مثيرة؟

إني أعلم يقينا أنك تدرك مثلي أن كثيراً من أنفع الاكتشافات في العالم تمت بمحض الصدفة، فقد أصابت تفاحة رأس «اسحق نيوتن» عندما سقطت عليه، - كما تسترسل القصة - فأدى هذا إلى اكتشافه قانون الجاذبية، وكثير من المخترعين لم يشرعوا في إنجازات اختراعاتهم المشهورة، بل كانوا منكبين في مشروعات أخرى عندما اعترضت طريقهم واقعة دفعتهم إلى تغيير مجرى بحوثهم، إلى أن طلعوا علينا بما يختلف اختلافا بيّنًا عما كانوا يتخيلون، وبما يفوق أهمية ما كانوا يبحثون بصدده.

فعلى سبيل المثال، كان «ويليام هـ. ماسون» يحاول اكتشاف وسيلة يستخرج بها زيت «التربنتين» من الخشب الأخضر، وبزياراته مصانع نشر الأخشاب، شد انتباهه كمية الأخشاب الكبيرة التي تذهب مع النفايات، فطرح مشروع زيت التربنتين جانبا وبدأ يفكر في سبل تجميع وإدماج تلك الفضلات الصغيرة من نفايات الأخشاب لاستخدامها كمواد نافعة، وهكذا وُلدت فكرة تحويل الخشب إلى ألياف ثم ضغط هذه الألياف إلى لوحات متينة مما نجم عنه ظهور مادة «الماسونيت» - الخشب المضغوط- المألوفة لدينا.

ومن الطبيعي تماما أن يتم ظهور الاكتشافات والاختراعات بهذه الوسيلة، والفكرة تقود إلى الأخرى ثم تسقط الفكرة الأصلية بينما تكتسب الفكرة الحديثة المطروحة مكانة أهم بكثير مما كان في الحسبان.

وهذا ما يصل بنا إلى بيت القصيد، فالأفكار الجديدة ليست إطلاقا الأفكار الأصلية التي بدئ الاهتمام بها، بل هي مجموعة مؤتلفة مع الأفكار الأخرى أو أخذت منها،فقد اخترع «جيمس ريتي» آلة تسجيل النقود بناءً على ما شاهده من أجهزة استخدمها الملاحون فوق ظهر السفينة، وريتشارد كيرّ ابتكر إطارات تسير في الصحراء على أساس المنحة الطبيعية التي وُلدت الجمال بها، وحتى فكرة «يو. س. جرانت» لركوب البغل لم تكن أصلية النشأة تماماً، ألم يكن الأمر مماثلا للقبض على اللجام أثناء ركوب الخيل؟

وهناك لوحة معدنية في صالة مدخل المركز في أحد المراكز الكبرى للبحوث في أوروبا- تقوم بتحية المهندسين والعلماء به، بالعبارات الثلاث المنسوبة إلى قائلها «د/جورج جراير» التي تحتويها تلك اللوحة.

«ليس من المحتمل إطلاقا أن يحيى أي إنسان بفكرة أصلية كليّة، فربما قد ضم أفكاراً قديمة معا وجعلها تآلفا جديدا، ولكن العناصر التي استمد منها هذا التآلف كان مصدرها من آخرين، فلولا الأفكار المستعارة الكثيرة لما كانت هناك اختراعات، أو تحركات جديدة أو أي شيء يوصف بأنه جديد».

وقالها «أوليفر ويندل هولمز» بعبارة أخرى: «تنمو أفكار كثيرة بشكل أفضل عند زراعتها في عقول أخرى غير التي نبعت منها». فلماذا الجهد والعرق المبذولان لابتداع الأفكار الجديدة، بينما الفكرة نفسها التي تلزمك موجودة بالفعل على هيئة مختلفة بعض الشيء؟ فكر فقط في الإمكانات! لم تعد هناك الحاجة إلى «الإلهام» كي يأتيك بالأفكار المبتدعة، وبدلا من ذلك يمكنك أن تأخذ الأفكار المجرّبة والمثبتة، تؤلف منها أو تأخذ عنها ما يلزم للوفاء باحتياجاتك.

لماذا ينبغي لك أن تكون مقلّدا مبدعاً

معظم رجال الأعمال ، والعلماء، والفنانين الذين يأتون بما هم أهل له من ألمع الأفكار- هم في واقع الأمر من أسميهم «المقلدون المبدعون»، فهم يتناولون منتجات أجريت عليها العديد من الاختبارات، وصيغ رياضية، ونظم، ويطوّعونها لما يريدونه لهم هم.

وأحد أمثلة ذلك الكاملة لذلك روائي شاب أدرك الاحتمالات الضئيلة للغاية لأن يؤلف كتاباً يصادف رواجاً فائقاً، ومن بين أكثر من ٤٠,٠٠٠ كتاباً يتم نشرهم كل عام، لا يحتل قائمة أكثر الكتب العشرة مبيعاً إلا ما

يقرب عددها من عدد أصابع اليد، وقضى هذا الكاتب ستة شهور يقرأ مائة كتاب اختيروا كأكثر الكتب رواجا في السنوات السابقة ليعرف ما لديهم من ميزات يحتاج إليها، وقد أفاده بحثه فائدة عظمى، لأن «روبين كوك» كتب رواية «كوما» - ومعناها الغيبوبة- التي سرعان ما انضمت إلى قائمة أنجح الكتب المبيعة وأصبحت الأولى في سلسلة مؤلفاته العظيمة النجاح بعد ذلك.

وكما ألمعت في كتابي عن إدارة الأعمال - وهو ما نجح نجاحًا باهرًا كذلك - وعنوانه (*كيف كوّن المليونيرات العصاميين ثرواتهم*)، بأن الكثير جدا من الأشخاص ينفقون حياتهم منتظرين «الأفكار العظيمة» حتى تقرع أبوابهم وتدخل عنوة بينما تحيطهم بالفعل من كل جانب الأفكار العظيمة تنتظر هي من يقرع بابها، ففي كل مرة من المرات التالية تطالعك في وجهك فكرة عظيمة:

* حين تدخل محلاً تجاريًا.
* حين تقرأ إعلانًا.
* حين تستخدم منتجًا.
* حين توقع على شيك.
* حين تمرّ بلوحة إعلانات كبيرة.
* حين تطالع جريدة.
* حين ترقب آلة وهي تعمل.

وهل تعلم كيف خطر ببال رجل الصناعة «كنج جيليت» فكرة ماكينة الحلاقة بالشفرات المستهلكة؟ لا قطعا، فهو لم يبدأ بفكره أن الرجال يحتاجون إلى موس حلاقة أفضل، إنما خطرت الفكرة بباله من سداد الفلين

المستعمل داخل أغطية زجاجات المشروبات المرطبة، ولاحظ بفطنته أن هذا السداد الفليني لا يقل أهمية كمنتج تجاري من المنتجات الاستهلاكية عن أي منتج آخر، وينبغي على العميل الحصول عليه المرة بعد المرة.

فكر «جيليت» في اقتباس هذه الفكرة بأساليب متنوعة لتطبيقها في استخدامات أخرى واستقر رأيه آخر الأمر على موس -شفرة- الحلاقة المستهلكة، وحتى ذلك الوقت ظل سلاح الموس المستخدم تتجدد حدة شفرته بين كل حين وحين بحكّة على مسنّ جلدي، أو يؤخذ السلاح إلى محل سنّ الأسلحة البيضاء أحيانًا، ورأى أن استخدام الشفرات المستهلكة الزهيدة الثمن سيكون أيسر بكثير للمستهلك، ومعين لا ينضب للأرباح في صناعته.

وفكرة الطباعة لم تأت من فراغ، وإنما ألهمتها الحروف المنحوتة على خشب الأشجار، وفضول الصبي لمعرفة تأثير قطعتين لهما شكل خاص من الزجاج على مسار الضوء والبصر - أدى إلى اختراع التلسكوب - المنظار المقّرب.

ونجاح مطاعم «ماكدونالد» للهامبورجر، أذكى نار التقليد والمحاكاة، فكما تعلم، هنالك العديد من سلاسل مطاعم أخرى للهامبورجر تستخدم نفس مبدأ الخدمة السريعة، إلا أن «المقلدين المبدعين» استغلوا هذا المبدأ لتطبيقه في مجالات أخرى.

فمثلا أكلات الهامبورجر السريعة أدت إلى الطباعة السريعة، ولأن في قائمة الطعام قليل من أنواع الأكلات، يمكن لكل مطعم تجهيزها سريعا وبتكلفة قليلة، وكذلك في الآلاف من محلات الطباعة التي تحدّد أيضًا

«قوائمها» وتقصر بنودها على عدد قليل من أشكال الطباعة، بينما ما عليك إلا أن تنتظر وتدفع ثمنا زهيداً.

وبنفس تيار الفكرة، سرت فكرة الصيرفة وأنت جالس في عربتك، إلى أكشاك التصوير في مراكز التسويق وأنت قابع داخل سيارتك، كما انتقل وميض المغاسل ذات الخدمة الذاتية إلى فكرة الغسل الذاتي للسيارات، وأدى نجاح نوادي الكتاب إلى نجاح نوادي التسجيل.

الفضول : أكبر ميزة إبداعية وأعظمها قدرا

نصف المخ الأيمن هو موقع تفكيرنا الإبداعي، والولوج إلى النصف الأيمن أيسر منالاً للأطفال منه للكبار البالغين، وهذا هو السبب في أن الأطفال يبدون أعظم الأفكار إبداعا، ولا يعوق مخيلتهم النصف الآخر من المخ، والذي يملك ويختزن المنطق وقوة التحليل.

وكلما اقترب الإنسان من دور البلوغ في حياته كلما ساد الشطر الأيسر من المخ، وبمجرد أن يقفز شيء إبداعي من الشطر الأيمن، يحذّر وينذر الشطر الأيسر بأن ذلك الشيء هراء لا معنى له، ولا يمكن أداؤه، لأنه مخالف للقواعد والقوانين، أو لأنه سيجعل الآخرين يسخرون منّا.

ولحسن الحظ، ليس كل البالغين فاقدي القدرة على الاستفادة من الشطر الأيمن للمخ، ومثل هؤلاء استمروا قادرين على الاحتفاظ بصفات الطفولة الفضولية، وبالرغم من مقولة: إن الفضول أودى بحياة القطة، إلا أن الفضول نبع الحياة المتدفق «للمقلدين الإبداعيين».

وأيضا من المؤكد أن بعض البالغين الذين فقدوا تلك الصفة استطاعوا أن يستردوها، لقد فعلوا ذلك بتطبيق نفس عناصر «رفع الكفاءة العقلية» التي في الطريق إليك كي تتعلمها، فالجانب الأيمن من مخك ليس بأصغر مما كان، و«رفع الكفاءة العقلية» هو الدليل بالفعل على أنه ليس أضعف مما كان، فكل ماتحتاج إليه إعادة برمجة نفسك حتى تستخدمه.

كيف تبرمج نفسك على الإبداع

إليك برنامجًا يتألف من خمس خطوات ستفتح لك قنوات الاتصال بالجانب الإبداعي في عقلك، فأدخل هذه الخطوات في مجريات حياتك اليومية تجد نفسك مزودًا بأفكار مبتكرة لم تكن لتخطر لك على بال من قبل، ومثل تلك الأفكار يمكن أن تؤدي إلى دفعة كبيرة في حياتك وعملك ونجاحك في متابعة اهتماماتك في وقت الفراغ.

وإليك أمثلة مع كل خطوة لتكون على أهبة البدء:

١ - جرِّب طرقًا مختلفة لأداء كثير مما تفعله، والهدف هنا ليس بالضرورة اكتشاف أفضل الطرق، بل إعادة بناء مرونتك الذهنية، وهي استعدادك وقدرتك على أن تنظر إلى الأمور من زوايا مختلفة.

أمثلة : جرِّب طريقة مختلفة أو مسارًا جديدًا للانتقال إلى العمل، وتردد على دور العبادة ولا تقتصر على دار واحدة، وغير الشكل المادي لخطابات العمل أو المذكرات، وابتكر استراتيجيات جديدة في لعبة الجولف- إن كنت من هواة اللعبة - أو في مباريات الشطرنج، وفي المطعم اطلب ما لم تكن ذقته من قبل.

٢ - أعط الأفكار الجديدة فرصة كي تعيش، فمعظم الناس يسخرون من الأفكار نصف الناضجة، غير متحققين من أن كل الأفكار كانت في البداية نصف ناضجة، وبشيء من التهذيب قد تتحول الفكرة إلى جوهرة نفيسة حتى وإن بدت جنونا مطبقا أول الأمر، في رفض أفكار شخص آخر- يستحيل تحقيقها- اسرع من رفضك لأفكارك الخاصة، ففي أيّة من الحالتين فإن الجهد الإبداعي الذي تحتاجه في دراسة وتطوير الفكرة عمل عظيم في حد ذاته ويفيدك كثيرا حتى لو طرحت جانبا الفكرة من أساسها في النهاية، وستجنى مع ذلك ثمرات مجهودات التمارين العقلية .

مثال : كثيراً ما تخطر على بالنا جميعا أفكار جديدة لأداء الأعمال ومراجعتها أيضاً بنفس السرعة، فإما أن تلهينا أمور أخرى وإما يخبرنا الشطر الأيسر من المخّ بعدم جدواها، فأدّ عملين: احمل في جيبك مذكرّة أو تسجيل صغير، وسجل على الدوام هذه الأفكار بمجرد حلولها، ثم أتح لنفسك الفرصة لتتمعّن في تلك الأفكار.

٣ - نمِّ من قدرتك على أن تكون «مقلّدا مبدعًا»، فكما لاحظنا أن كل الأفكار الجديدة في الواقع تآلف أو اقتباس لأفكار موجودة بالفعل، وهناك سبيل لكي تهيء ذهنك كي يطلع بهذا التآلف أو الاقتباس، ويكلّفك ذلك بعض المران، ولكنها متعة وتأتي بأكلها ثماراً يانعة. اقض ١٠ دقائق يوميا تفكّر في كيف يتشابه منتجان غير مرتبطين أحدهما بالآخر أو نظامان أو موقفان، وهذا في حد

ذاته لا يحتمل أن يولّد أفكاراً لامعة من أجلك ولكن فائدته ستكون كالتالي: سيدّرب التمرين عقلك على التفكير في العلاقات والتشابهات، حتى وإن لم تقم فعلاً بأداء هذه اللعبة الصغيرة، ومن هنا تنتج أفضل أفكارك.

مثال : لا يبدو على السيارة والتلفاز أي تشابه على الإطلاق ولكن ربما تفكر في بعض التشابهات القليلة: فكل منهما يتم إنتاجه على خط إنتاج، وهمافي كلتا الحالتين من الواردات التي أثرت تأثيراً حاداً على الإنتاج الأمريكي، ويتقاسمان مكونات كثيرة مثل السلوك الكهربائية، والأزرار، والهوائيين، وعدّادات التشغيل ومفاتيح الغلق والفتح، وهما أثمن ما تمتلكه العائلة الأمريكية، وتقوم عليهما صناعات إصلاحية عملاقة أنشئت لتخدم كلاً منهما.

٤ - خصص بعض الوقت لإبداعاتك، فإنها تساعدك على استمرارية حضور خيالك الخصب وكذلك الاستعداد للقيام بأي فعل في أي وقت، فالخاصية الإبداعية لا يجب أن تبذل في طول الوقت وبدون أي استمتاع، بل يجب أن تتغلغل في كل جزء من حياتك، وإذا اكتشفت طرقاً مختلفة ممتعة للمحافظة على قوتها فخير وبركة، بالضبط كالعضلات التي تنمّيها في ألعاب الجمباز فتعاونك في ممارسة لعبة الملاكمة، فالعضلات «الإبداعية» التي تنميها وقت فراغك ستعاونك على النجاح في عملك.

أمثلة: استغل الأحاجي والألغاز، ومارس لعب المباريات

التنافسية على الألواح، وارسم، واكتب، وتعلم فن التصوير والأعمال اليدوية، واشترك في أنشطة المسرح العام (الشعبي) في منطقتك وأعرف شخصا ينال دفعا إبداعيا كبيرا من خلال إصلاحه للأجهزة الكهربائية لأصدقائه، لأنه عندما تتحطّم أو تضيع أجزاء من هذه الأجهزة يساعده وميض أفكاره التي تنشط من جرّاء المفاجأة والتصرّف المباغت دون سابق إعداد.

٥ – كن فضولياً ولا تقنع أبدا بالحقائق المجردة، وتعلم كيف تعلّل وتحلّل كذلك، ونمِّ عادة الأسئلة – مع نفسك ومع الآخرين على حد سواء حتى ولو كان الموضوع لا يهمك بطريقة مباشرة، وليست العبرة هنا في المعرفة التي تكتسبها، بل في تقوية نزعة الفضول لديك، لقد ذبلت هذه النزعة لدى البالغين، ألم يحن الوقت لإعادة بنائها؟

أمثلة: أسأل نفسك عند الانتهاء من قراءة إحدى الجرائد في المرة القادمة – لماذا تقبل على قراءة بعض الموضوعات وتتخطى الأخرى؟. واسأل صاحب البقالة المألوف لديك لماذا اختار هذا المكان بالذات لكي يقيم محل بقالته، واسأل المرشح التالي الذي يطلب منك التصويت لصالحه لماذا يفضل حزبه على الأحزاب الأخرى، وفي المرة التالية التي يخبرك فيها شخص بأن شيئا لا يمكن عمله أسأله لما لا؟ وإذا لم تكن إجابته قاطعة فاسأله عن ذلك أيضاً، وعندما تصلح شيئا فاسأل ما العطل ولماذا حدث.

التحدّي العكسي

إن إحدى الوسائل الفعالة لكي تستحث قدرتك الإبداعية هي أن تكتشف حلاً ثم تخرج منه باحثًا عن مشكلة يلائمها هذا الحل، هل التبس الأمر عليك؟ إذن تابع القراءة.

كما رأيت كثيرا في هذا الفصل، يأتي الإبداع من النظر إلى الأمور من زاوية مختلفة، فمثلا قد تكون مدير إنتاج وقد ارتبكت من مخزنك المملوء بالمواسير البلاستيكية المصنعة حسب الطلب، لأن شركة الإنشاءات التي طلبتها أعلنت إفلاسها، وكانت المواسير ذات الأطوال والأحجام الخاصة تجعل بيعها إلى شركة إنشاءات أخرى أمرا عسيرا، واحتجت إلى المكان الفسيح، وهذه بالطبع مشكلة، ولكنها يمكن أن تكون حلاً لمشاكلك الأخرى.

فالتعامل في المواسير يجعل من شركتك تابعًا إلى حدّ بعيد لدورات الإنشاءات، وحين لا تكون هناك مبانٍ تحت الإنشاء تهبط مبيعاتك، وربما تجد استعمالات جديدة لهذه المواسير بهذه الأبعاد الخاصة، استخدامات لا علاقة لها بالصناعات الإنشائية، ومن خلالها يمكن إنشاء سوق جديدة كليًّة.

وليست هذه الواقعة افتراضية، بل حدثت في الواقع، ومدير الإنتاج الذي واجه هذه المشكلة أصبح الآن نائب رئيس مجلس الإدارة، وذلك لأنه اقترح بيع المواسير البلاستيكية لشركة تصنيع الأثاث وكانت هذه الشركة متخصصة في صناعة الأثاث الذي تكوّن إطاراته مواسير بلاستيكية، ولما عُرض على صانع الأثاث تخفيض في الأسعار اشترى المخزن المملوء كلّه بالمواسير البلاستيك، وأدى هذا إلى علاقة عمل وطيدة بين الشركتين.

وبعد ذلك بزمن قصير كان أو طويل، لربما خطرت نفس الفكرة على بال شخص ما، ولكن مدير الإنتاج كان الأول، ولذلك كوفئ على ابتكاره.

ويمكن أن تكون من نصيبك المكافآت أيضًا، إذا جعلت من فحص المواقف غير العادية أو غير المتوقعة عادة لديك، فاستثمر كل ذلك الفضول الذي أعاد الحياة فيك وأسأل نفسك إذا ما كان ذلك الموقف بالفعل حلا فقط ينتظر المشكلة، وإذا لم يكن هناك شيء آخر، فستحوز السبق من قبل أي شخص آخر، وهذا يعني أن الإبداع هو كل الأصل في كل أمر يكلله النجاح.

عقلك الباطن:

دفق من الأفكار والحلول

أشرت مرات عديدة في هذا الفصل إلى أن هناك حلاً لكل مشكلة، وفكرة تلبي كل احتياج، وسأفصلُ الآن ذلك بعض التفصيل، والاحتمال القائم كبير بأن ما أنجز تلك الحلول والأفكار موجود ومخزون في عقلك.

والأرقام تؤيد مقولتي، فالعلماء يقدِّرون - أثناء فترة حياة الإنسان المعتادة - أن ما يرسل إلى العقل البشري من البيانات يبلغ خمسة عشر تريليون خلية بيانية، وكل ما اختبرته مسجل في تلك الخلايا، فإذا ما كانت هناك تريليونات من البيانات الموجودة في العقل، فاذكر فقط كم يمكن أن تشكل منها كميات لا حصر لها بالتآلف المتنوع من المعلومات، وبكل تلك القدرة تفيدك الإجابة التي تحتاجها.

وهذا هو الجزء السار في الخبر، أما الجزء السيء فيه هو أن ٩٠٪

من تلك المعلومات مدفونة في عقلك الباطن وليس هناك من وسيلة سهلة «لتخرجها بإرادتك» إلى حيز الوجود الرحب، وإنما تخرج من تلقاء نفسها إن أرادت، ولا سلطان لك عليها من عقلك الواعي إذا رغبت فيها، ولا يمكنك أن تأمر عقلك الباطن بإطلاق البيانات الدقيقة التي تحتاجها وقتما تشاء، فلن تنجح معه بهذا الأسلوب، فهو في حاجة إلى الوقت للتمحيص والفرز وإعادة التنظيم، ثم تأتيك الإجابة في وقت لا تتوقعها منه.

وإليك طريقة عمله والسبب فيها:

* أثناء مجاهدتك وكفاحك الواعي لتبدع فكرا أو تفوز بحل، يعلم عقلك الباطن أيضا بما تنشده.
* لا يستقر عقلك الباطن أبد، ولا يتوقف عن العمل حتى أثناء نومك فهو دائم العمل على فرز واختيار وترتيب تريليونات من وحدات البيانات الصغيرة التي يحتويها.
* ربما بعد دقائق أو ساعات أو حتى أيام من توقفك عن التفكير ملياً في مشكلة معينة، إذا بالحل يومض بغتة في ذهنك الواعي، فقد تخطر على بالك فجأة فكرة أو إجابة على مشكلة صعبة، تأتيك وذهنك في شغل شاغل، ويفكرّ في أمر آخر.

والشخص الذي كان أول من قال: «نم على الموضوع» - شخص حكيم بالفعل، فأهم الأفكار والاختراعات إنما نبتت خلال فترة من النوم أو في أعقابها، وهي أهم من تلك التي تمت أثناء اليقظة والوعي، بل إني على يقين من أنها جاءت جميعًا من العقل الباطن.

ولابد أن سير «والترسكوت» كان يعلم بذلك، فلم يكن ليسمح لأفكاره

ومشاكله أن تقلق منامه وتضايقه، وأدرك أن في معظم الحالات سيأتيه صباحاً الجواب الشافي عند نهوضه من الفراش، وكانت «لأينشتاين» نفس الرؤية، راوياً عن نفسه أن أبدع أفكاره هبطت عليه أثناء حلاقة ذقنه، وكان «توماس إديسون» - بعد فترة من المحاولة المضنية لحل مشكلة صعبة وفشله في ذلك - يأخذ قرارا بترك الأمر كلّه لفترة أربع وعشرين ساعة، وفي لحظة ما من فترة الأربع والعشرين ساعة، وبلا أدنى شك بعد فترة من النوم، كان الحل يأتيه طائعا، كما روى «موزار» لأصدقائه أن بعضاً من أعذب ألحانه ألفها أثناء إغفائه، ليدوّن كتابة عندما يستيقظ- الكم الوافر من موسيقاه التي «سمعها» أثناء نومه.

ولكنني في حاجة لأؤكد على شيء واحد - حتى لا تخطئ فيما أرمي إليه- وهو أن كلا من الأشخاص المذكورين كان له باع طويل في مجاله، فلم يكن لينمّي عبقريته من الأفكار التي تهبط عليه خلال نومه، فليس بإمكان العقل الباطن إلاّ فرز واستخراج المعلومات التي اكتسبها بالفعل بتعاقب السنين ثم «ابلاغك» بهذه المعلومات عند الحاجة.

وهذا هو السبب في أن الأشخاص المبدعين يعتمدون على عقلهم الباطن ليس كدعامة وسند أساسي وإنما كأداة تعاونهم بالفعل على التخزين في عقولهم لمعظم ألوان المعرفة وآفاق الإبداع التي يلمّون بها، ويستفيد أقصى الاستفادة كل من يألفون إنجازات العقل الباطن (كما أصبحت أنت الآن)، وكل من يعلمون - من خلال تجاربهم الطويلة - أن في وسعهم الاعتماد عليه.

وكما رأيت، فالطريقة العادية هي أن تعد عقلك الباطن للانطلاق

بمراجعة الحقائق المناسبة ويتأمل الحلول الممكنة، ثم - إن كانت الأفكار لا تزال ناقصة- يترك الموضوع، مع العلم بأن المعلومات المرغوب فيها ستأتي في الطريق، ففي لحظة معينة - على الأرجح عندما تكون خالي البال إلى حد ما - سيفاجئك وصول الإجابة، وتبدو كما لو كانت «هبطت عليك من السماء».

وإذا كنت تتساءل، فالإجابة: نعم، يمكنك زيادة سرعة الأمور قليلا، فبوسعك أن تتناول المشكلة بعقلك الواعي مرّة أخرى بعد أن تكون قد أتحت الفرصة لها كي تختمر في عقلك الباطن، وجرّب في المرة التالية التي تعجز فيها على الحل: اترك المشكلة ساعة أو اثنتين، وبادر إلى العمل في أمور أخرى - والأفضل أن تكون أنشطة لا تثقل كثيرا على الفكر، أي أعمالا ليست فكرية - ثم ارجع إلى مشكلتك، وستكتشف الأفكار والإمكانات التي لاذت بالفرار منك أول مرة.

فبالرغم من تركك للأمور كي «تستريح» هنيهة، استمر عقلك الباطن في الانشغال بها، وستكتشف أن بوسعك تغذية عقلك الباطن بكل أنواع المشكلات، فتتلقى سيلاً متدفقًا من الأفكار الإبداعية التي لولا الأساليب الفنية التي تعلمتها في هذا الكتاب، لظلت مدفونة إلى الأبد.

- ٨ -

التنقيب عن الأفكار والحلول

ربما سمعت أن بعض «المغامرين يصنعون الحفر للوصول إلى آبار البترول في أراضي لم يسبق لإنسان أن نقّب فيها قبلهم، أو عرف عنها انتشار حقول النفط حولها، ويظل هؤلاء يحفرون ويحفرون حتى يعثرون على بغيتهم أو ينفد كل ما يملكون من مال، وصحيح أن المخاطرة كبيرة، ولكن عائد النفط خرافي لو حالفهم الحظ.

يتحدث هذا الفصل عن نوع آخر من التنقيب، والخامة المنشودة هنا هي الأفكار والحلول لا النفط، وعلى النقيض من التنقيب عن البترول، لا يكلفك التنقيب عن الأفكار شيئا - اللهم إلا بعض دقائق من وقتك، واحتمالات نجاحك عظيمة، فالأشخاص الذين يستخدمون أسلوب «التنقيب العقلي» - كما ذكرت ظروفه - غالبا ما يتوصلون إلى الفكرة أو الحل الذي ينشدونه.

انظر إلى الأمر هكذا: لو استطاع المنقّب حفر مناطق مختلفة، تنوعت مواقعها، لعثر إن عاجلاً أو آجلاً على البترول، وكذلك الحال في «تنقيبك العقلي»، عدا أنك تحفر بحثًا عن الأفكار لا عن الذهب الأسود، وأنت في بحثك تعلم أكثر بكثير أين تنقّب، فتصل أسرع وبدون تكلفة مالية إلى ما تريد.

«التنقيب في المجهول»: شكل قوي من أشكال «رفع الكفاءة العقلية»

لقد درست طرقًا عديدة مختلفة في تطبيق «رفع الكفاءة العقلية»، ولايزال في الجعبة بعض من أفضل الطرق، وستتعلمها في هذا الكتاب؛ و«التنقيب في المجهول» - في مناطق لم تجرّب بعد - واحدة من هذه الطرق؛ لأنها تتم بسهولة ويسر وتؤتي أكلها فوق أنها متعة حقيقية.

فكما رأيت في الفصول السابقة، «رفع الكفاءة العقلية» يعني - مثل تأثير كفاءة الرافعة الميكانيكية - بذل مجهود عقلي بسيط في سبيل إنجاز ما يحتاج بالأداء العادي مجهود عقلي جبار، «والتنقيب في المجهول» طريقة مناسبة تمامًا في «رفع الكفاءة العقلية»، لأنها تمكنّ الأشخاص من التوصل سريعًا إلى الأفكار، التي لولا هذه الطريقة لاستهلكت في المجاهدة الذهنية أياما طويلة أو حتى أسابيع لتخرج إلى النور.

كيف يعمل «التنقيب في المجهول» من مجال العقل؟ إنه يبدأ بالآتي: عندما تبحث عن فكرة أو حل، خذ ورقة وقلم رصاص ودوّن كتابةً كل احتمال يخطر ببالك، اكتب في الحال دون أن تتوقّف لتقرّر إن كان ماتكتبه يمكن تطبيقه أم لا، تماما كما ينقب الباحث عن البترول في أرض مجهولة، والأفكار «البعيدة عن التحقيق» ليست مقبولة فحسب بل استحثك على تدوينها، واكتب ما في وسعك من الأفكار، ثم اطرح الورقة جانبًا، ثم تناول فيما بعد ورقة أخرى، وأدّ نفس العملية، بحيث تضيف أفكارا جديدة وصلت إلى سطح عقلك الواعي، وربما دوّنت حتى أفكار زملائك أيضا حسب الظروف.

ثم تأتي بعد ذلك دورة التقييم، وتأتي معها بعض المفاجآت، فباستخدام أسلوب خاص لتسجيل العشرات من البنود (ربما المئات) في قائمة محتوياتك، ستكتشف أن حوالي ٦ ٪ منها حلولاً عملية، بل ستجد أن واحدة أو اثنتين منها حلولاً باهرة.

ومعظم المستخدمين لأسلوب «التنقيب في المجهول» يكتفون ذلك، وبمقارنتها بطرق بحثهم السابقة وراء الأفكار والحلول، فإنها تمدهم بإجابات:

* غير متوقعة بالمرّة.
* شديدة الدهاء.
* فائقة عما عداها.

ويستخدم الأشخاص «التنقيب في المجهول» عندما يحتاجون أفكاراً أصيلة مختلفة تماماً، وعندما يحتاجون حلولا يومية مباشرة وصادقة، وإليك طريقة الاستفادة منها كما رأيتها عند بعض من معارفي:

* يعتمد أحد مديري برامج التليفزيون على أسلوب «التنقيب في المجهول» لتساعده على الخروج بأفكار برامج جديدة كل عام.
* يقدم أحد مديري المناطق لسلسلة من شركات الوجبات السريعة يغلق باب مكتبه بشكل دوري، ويصدر تعليماته للسكرتير بعدم تحويل أية مكالمات هاتفية ويستخدم عملية «التنقيب في المجهول» لحل معظم مشكلات المستعصية.

* أحد مديري الحسابات لوكالة إعلان كبيرة يولّد أفكارًا لحملات الإعلان الجديدة بوسيلة «التنقيب في المجهول».
* تستخدم وسيلة «التنقيب في المجهول» إحدى ربات البيوت - وقد انتخبت لمجلس إدارة مدرستها المحلية لتصنع الخطط لمعالجة أمور ضغط الميزانية السنوية إلى أضيق الحدود.
* يعدّ أحد محامي المحاكم نفسه للقضايا المعقّدة وذلك بأسلوب «التنقيب في المجهول»، لاتخاذ مواقف استراتيجية تمهّد لكسب قضاياه.

أطلق العنان لخلايا الذاكرة في عقلك

يطلق مصطلح «رام» في جهاز الحاسوب على ذاكرة الوصول العشوائي، وهو ذلك الجزء الذي يختزن البيانات التي يمكن أن تسترجع فيما بعد، وعلى سبيل المثال إنني أكتب هذا المؤلَّف مستخدما جهاز معالجة الكلمات، وكل كلمة فيه، مختزنة في ذاكرة الوصول العشوائي، فإن أردت أن أغيّر من كلمة أو جملة، تأتني المادة من الـ «رام»، فأغيّرها ثم أُرجعها إلى الـ «رام».

(١) والمعنى المعجمي « **للوصول العشوائي** » هو: السماح بالدخول إلى البيانات المختزنة بأي ترتيب يرغب فيه المستخدم للجهاز.
(٢) الدخول المتكافئ الفرص لأي موقع مرغوب فيه في موقع الذاكرة في الكمبيوتر.

وكثيرا ما شبّه العقل البشري بالكمبيوتر، وبينما لن أدخل في جدال

حول ما إذا كان في قدرة الكمبيوتر على التفكير أو عدم قدرته، سأشير مؤكدا إلى أن كلاهما يختزن بالكثير من بياناته في «ذاكرة الوصول العشوائي» لكل منهما، ويمعنى أن المستخدم يمكنه الدخول في أي جزء من المعلومات وبأي ترتيب يشاء.

وهذا في الواقع ما تفعله وأنت «تنقّب في المجهول»، فأنت تلتقط موضوعا يحتاج إلى الأفكار أو الحلول، ثم تدخل إلى أجزاء عقلك التي تحوى الأفكار، والذكريات، وومضات المعلومات، والمتقدات وأية «بيانات أخرى تتصل بالموضوع، فيتدفق عليك نهرًا دافقًا من المقترحات التي تدوّنها كتابة للاحتفاظ بها لكي لا تضيع. (تماما كما يخرج لكل الكمبيوتر «المعلومات المطبوعة») وبعض المقترحات ذات أخطاء فظيعة، والبعض جيد، والقليل متميِّز.

وبعد ذلك، وبنفس الطريقة التي يعالجها الكمبيوتر في بياناته «تعالج» أنت المقترحات المطروحة في الورقة، متتبّعًا الأسلوب الخاص في «التنقيب في المجهول»، والذي سيعقب شرحه في هذا الفصل، وهذه المعالجة تمدّك بالفكرة أو بالحل الذي تسعى إليه.

لقد استخدمت المقارنة بالكمبيوتر لأثبت لك أن «التنقيب في المجهول» أسلوب شديد الفاعلية، إلا أنه ما هو إلا شكل آخر من أشكال معالجة البيانات، فهو بالنسبة لعقلك بمثابة أحد البرامج بالنسبة للكمبيوتر، وبكلمات أخرى، هو نظام «المحاولة – ثم – الاختبار» لمعالجة البيانات وإجراء العمليات عليها من أجل الوصول إلى الحل المرغوب فيه.

تسريع عملية المعالجة

في الفصول الأولى من الكتاب تحدثنا عن العقل الباطن، وكيف أنه يجرى معالجات على كثير من المعلومات - وإن لم تكن كلّها- التي قد نحتاج إليها في تناول مشكلة معينة، وناقشنا أيضا الوسائل المتنوّعة للدخول والتوصل إلى تلك المعلومات، كما أنك بلاشك لاحظت أن الطرق كانت بطيئة نسبياً، فعّالة بالتأكيد، لكنها تتسم بالبطء، فعادةً ما يتحتم على الإنسان أن ينتظر عقله الباطن ليعمل متأنّياً.

و«التنقيب في المجهول» يقلب الأمور رأساً على عقب، فذلك الأسلوب يعمل في سرعة تقرب كثيراً من سرعة الكمبيوتر، فخلال شوط يمثل أسلوب «التنقيب في المجهول» (والتي لا تستغرق بالمناسبة، أكثر من عشر إلى خمس عشرة دقيقة). ستجد بنفسك ظهور الأفكار بنفس سرعة كتابتك لها، ولأن كثيراً من خلايا «الرام» التي تغذي الأفكار إليك تقع في الاوعي من عقلك، في الواقع، «فالتنقيب في المجهول» يفتح اتصالا سريع التتابع بين عقلك الباطن والعالم «الخارجي».

الخطوات الخمس المؤدية إلى نجاح أسلوب «التنقيب في المجهول»

إن السهولة والمتعة من خصائص أسلوب «التنقيب في المجهول» التي تميزه تميزاً عظيماً؛ ولهذا يطبقه المرّة بعد المرّة كل من جربّه، لكي يلبي حاجته إلى أفكار مبتكرة أو حلول مستحدثه عند اللزوم، وتتألف خطوات العمل التي يتبّعها من خطوات خمس ولأول وهلة قد لا تعني لك الكثير أسماء

كل منها، ولكنك بالاستطراد في القراءة ستستوعب سريعًا معانيها وتقدّر فعاليتها، وإليك الخطوات الخمس:

١ - التجميع الكلي للأفكار.

٢ - اختيار الأفكار الجيدة فقط.

٣ - تصنيف أفضل الأفكار.

٤ - دمج الأفكار ذات المستوى الأعلى.

٥ - فحص الأفكار ذات المستوى الأدنى.

وسنتناول هذه الخطوات كلاً على حدة، مبيِّنين كيف تعمل، وكيف استخدمها الآخرون، وكيف تضعها موضع التنفيذ في حياتك.

الخطوة الأولى: التجميع الكلي للأفكار

إن «التنقيب في المجهول» هو أسلوب منقّح ابتكره «أليكس أوزبون» - أحد رجال الإعلام من نيويورك دأب على جمع الموظفين لديه في جلسات لاقتراح شعارات المنتج الجديد، وحملات الإعلان، وكان العاملون يجلسون عادة حول مائدة يستمعون إلى شرح المشكلة، ثم يبدون الأفكار طوعا أو كرها، ومن بين عشرات الاقتراحات المطروحة، كان القليل منها مفيدا.

ولكن إحدى المشاكل التي كانت تعترض عقد مثل هذه الاجتماعات أنها لم يكن من السهل دائما جمع الفريق إضافة إلى أنها كانت مستنفدة للوقت والمال، وفي السنوات الأخيرة وجد كبار رجال الأعمال وزعماء الحكومة أن شخصًا واحدًا يعمل بمفرده يمكن أن يكون بفعاليّة فريق

بأكمله، لو اتبع - أو اتبعت - النظام المعدّل الذي سنقدمه إليك، وكما سترى، فالنظام يتضمن أيضاً طريقة خاصة لاجتذاب الأفكار الخارجية.

ابدأ جمع الأفكار بالجملة بذهابك إلى غرفة هادئة بعيدة عن مصادر الإزعاج، وفي أعلى الورقة اكتب وصفا من جملة واحدة للمشكلة التي تريد حلّها أو نوع الفكرة التي تبحث عنها، وهي تلقّب «بالتحدّي»، وكل الأفكار المدوّنة تحتها تستهدف مواجهة التحدّي.

ثم ابدأ في طرح الاحتمالات المتنوّعة التي يمكن أن تجيب على التحدّي، وانس أنت تعلم كيف تستخدم الحكم في الأمور، بل بنفس السرعة التي تهبط بها الأفكار عليك دوّنها كتابة حتى لو بدت مستحيلة أو بعيدة المنال، ولا يعمل النظام إلا لو كنت «منقبًا حقيقيًا في المجهول»، تحفر في كل مكان يأخذك عقلك إليه.

واستمر في «الحفر» حتى تحدث واحدة من الوقائع الآتية:

أ - إذا كان يرهقك إلى آخر مدى أية إضافة أخرى للأفكار.

ب - تبدأ تملّ الموضوع، ويبدأ عقلك في الشرود.

جـ - تنقضي فترة عشرين دقيقة.

ثم تحوّل إلى اهتمام آخر، ربّما عملك المنتظم، ورتّب الجلسة الثانية «للتنقيب في المجهول» في اليوم التالي لو استطعت أن تنتظر طوال هذه المدة، فإن لم تستطع فلتكن الفترة بين الجلستين لا تقل عن ثلاث ساعات، وابدأ الجلسة الثانية بإعادة قراءة كلّ من: (١) «التحدّي» الذي وصفته أعلى الورقة خلال الجلسة الأولى، (٢) بعض من الأفكار التي دونتها.

وستبدأ في الخروج إلى النور أفكار جديدة أثناء مراجعة الأفكار، (بدأ يعمل عقلك الباطن منذ الجلسة الأولى) ولهذا يوصى بفترة بينيّة حوالي أربع وعشرين ساعة)، ثم أعد اتباع الخطوات السالفة في الجلسة الأولى، مدونًا لكل الأفكار، بغض النظر عما إذا كان بعضها يبدو جنونًا مطبقًا.

فإن كنت لا تزال تريد مزيداً من الأفكار، فبوسعك أن تطلب مساعدة الآخرين، ولا تدعو الحاجة إلى عقد جلسة اجتماع لطرح الاقتراحات، بل انكر «التحدِّي» عَرضًا لشخص أو أكثر ممن لهم خبرة ضئيلة أو حتى معدومة أو ممارسة قليلة لذلك الأمر الخاص، واسأل النصيحة في المشكلة التي تحاول حلها أو في الأفكار من النوع الذي تبحث عنه.

نصيحة من نوع خاص

تأتي أكبر الأفكار ابتكارا غالبا من الأشخاص عديمي الخبرة في المجال المطروح، فهم لا يدركون القواعد والحدود، ولذا يجيء تفكيرهم في الموضوع أكثر طلاقة وحريّة ممن يعمل في ذات الموضوع كل يوم، ومن هنا تأتي أهمية النصيحة التي تنشدها من الأشخاص الذين تقلّ أو تنعدم خبرتهم في الموضوع.

وسيكون كثير من النصائح التي تحصل عليها ليست عملية – على الأقل في شكلها المطروح عليك – فدوّنها كتابة على أي حال في أسرع وقت ممكن، فتكون مضافة إلى قائمة أفكارك أنت، وقد دلّت التجارب على أن ٦٪

من الأفكار، ليست فقط من أفكارك أنت، بل أيضا من أفكار الآخرين، ستكون أفكارا عملية، إن جدة وحداثة الأفكار القادمة من عديمي الخبرة قد تفتح أبواب إمكانات جديدة واعدة.

وكما يقول مدير الإنتاج «توم.ب»: «إن أكبر عقبة تعترض الحصول على أفكار من الأشخاص عديمي الخبرة، هي التخلّص من بعض من مفاهيمك الخاصة المكوّنة سلفًا، وأعني بها الميل الطبيعي إلى الاستخفاف بأية فكرة تصدر عن شخص ليس له تدريبك وخبرتك».

ويعمل «توم» في شركة الكترونيات دولية، ويقوم عمله على تطوير الألعاب الالكترونية الجديدة، ولعب الأطفال للشركة ليتم تصنيعها في البلاد الأجنبية ثم تستوردها الولايات المتحدة الأمريكية.

ويوضح «توم» قائلا: «لو اعتمدت على خبرتي أو حتى على خبرة المتخصصين الآخرين في فريق العمل من زملائي، لما كان في وسعنا أن نحقق مثل هذه الوفرة من السلع الرائجة التي ننتجها، فإننا نعرف كيف نصمّم ونعبئ المنتجات، ولكننا ننهمك في ذلك إلى الحدّ الذي يحّول عن بصرنا ما يريده العملاء، ويقبلون على شرائه بالفعل، ولذلك، فعندما «أنقب في المجهول» عن أفكار لمنتجات جديدة، لابد لي من التأكد من مجيء الأفكار من غير العاملين في الحقل الخاص بنا».

ويعض من أفضل أفكار «توم» إنما نبعت إما من أولاده، وأصدقائهم أو من سائقي التاكسي، أو من الشيف بالمطعم أو حتى الحلاّق.

ويستطرد توم قائلاً : «عندما «أنقب في المجهول» عن أفكار منتجات جديدة، أطلب منهم جميعا مقترحاتهم، ثم أضيفها إلى القائمة لديّ، والأفكار النهائية التي تنتج من «التنقيب في المجهول» إما أن تكون قد نبعت من البعيدين عن المجال، وإما تآلف من تفكيرهم وتفكيري، ونسبة الحدوث في الحالتين متساوية».

ورغم أن «توم» ينظّم جلسات «التنقيب في المجهول» الرسمية - لمدة خمس عشرة أو عشرين دقيقة - وفيها يدوّن كتابة الأفكار التي تخطر على باله، فإنه يحمل معه أيضا وأينما ذهب مذكرة صغيرة.

ويشرح «توم» قائلا : «إن بعضاً من أفضل ما يعنّ لي من أفكار لا تأتي خلال جلسة «التنقيب في المجهول»، بل بعد ساعة أو بعد يوم على غير توقّع، ولأن المذكرة في متناول يدي، فبوسعي تدوينها قبل أن أنسى»، ولهذا بالطبع فائدة أخرى يحققها «التنقيب في المجهول»، ويستحيل أن يوفرّها عقد اجتماع الاقتراحات، فيتيح لك «التنقيب في المجهول» الانتفاع بعقلك الباطن، الذي تنشأ عنه أفضل الأفكار، في حين أن اجتماع الاقتراحات يتم في جلسة واحدة، بدون إتاحة الفرصة لإضافة لاحقة.

الخطوة الثانية: اختيار الأفكار الجيدة فقط

لعلك تتذكر النصح بأن تنسى قدرتك على الفصل في الأمور أثناء بحثك وتدوينك الأفكار، وكانت تلك المرحلة في أسلوب الخطوات الخمس إبداعية خالصة، وقد يؤدي أي فكر نقدي إلى إيقاف التدفّق، ولكنك بمجرد

أن تحسن انتقاء الأفكار على الورقة - أفكارك وربما أفكار الآخرين والتي تجمّعت في فترة لا تقلّ عن يومين، يمكنك حينذاك أن توظّف قدرتك على الفصل بينهم مرة أخرى، فقد حان وقت التقليم والتهذيب. أو وقت اختيار الأفكار الصالحة.

أعد قراءتك لقائمة محتويات أفكارك، بالتروّي في النظر في كلّ منها بإيجاز، وسترى على الفور في الكثير منها أخطاء واضحة للعيان، اكتب هذه الأفكار في ورقة جديدة أخرى، واشطبها في قائمتك الأصلية، واستمر في عملية التقليم أو الاختيار هذه إلى أن تكون قد نظرت في كل بند.

الانتفاع بالأفكار «الرديئة»

ولماذا الاحتفاظ (في الورقة الجديدة) «بالأفكار الرديئة»؟ ستظل هذه الأفكار نافعة لك عندما تبلغ الخطوات النهاية لأسلوب «التنقيب في المجهول»، وستجد عندئذ أن بعضا منها ليس بالسوء الذي تبدو عليه الفكرة لأول وهلة.

لقد اختارت «جودي أي مستقبلها الوظيفي بأسلوب «التنقيب» - وعلى وجه الدّقة- بانتقاء واحد من البنود في قائمة محتوياتها المرفوضة.

تقول «جودي» موضّحة: «لم تمض فترة طويلة بعد طلاقي، وبالنسبة لأي شخص لم يعمل طوال عشر سنوات متصلة يبدو سوق العمل مكانًا عسيرًا عليه، ثم غير كل ذلك.. ماهي عدّتي في العمل وأنا كل ما اشتغل به هو غسل الأطباق وتنظيف المنزل؟ صحيح أنني كنت أعرف أن في استطاعتي أداء الكثير من الأعمال، ولكن لم يكن هذا رأي صاحب العمل».

وكان هناك بند مدوّن في قائمتها «المرفوضة» فحواه أن تبدأ في العمل في وكالة سفريات خاصة بها، وكانت الفكرة مرفوضة لأسباب كثيرة منها أن دراية «جودي» بصناعة السياحة معدومة، وأنها لا تملك المال اللازم لبدء العمل.

وتستطرد «جودي قائلة: « على أية حال، كانت السياحة تخلب لبّي، حتى بمجرد الحديث عنها، وهو ما دفعني إلى تدوين الفكرة» ثم تستعيد ذاكرتها: «وبالطبع عندما حل الوقت لحذف الأفكار الرديئة من بين الجيدة منها، تم شطب السياحة من القائمة الرئيسية».

ولكن الأمر لم يطل وقته، ففي الخطوة الخامسة من أسلوب «التنقيب في المجهول» ظهر لها كيف أن أحلامها يمكن أن تتحقق، وكانت النتيجة أن جودي لبّت حاجتها إلى الخبرة، وبدأت تكون المال وذلك بالالتحاق بوظيفة في وكالة سفريات قائمة بالفعل، وفي غضون عام ونصف عام كانت جاهزة لبدء وكالتها الخاصة في جالية مجاورة ، وبدا مشروعا ناجحا في البداية.

وفي خاتمة الخطوة ٢، سيكون لديك قائمتان: في الأولى الأفكار التي تعتقد في جدارتها بالنظر فيها مرة أخرى، وفي الثانية تلك الأفكار التي لا يبدو أنها تستحق أي اعتبار.

الخطوة الثالثة : تصنيف أفضل الأفكار

وفي هذه الخطوة، تنتقي فكرتين أو ثلاث من أفضل الأفكار المدوّنة في قائمتك «الجيّدة»، أما عن كيف تختارها فالأمر متروك لك شخصيا، ولكن

الكثيـر من الناس يستـخدمون طريقة الدرجات من واحدة إلى عشرة- فيقيمون كل فكرة في القائمة بإعطائها من درجة واحدة إلى عشر درجات، والأفكار الأعلى في الدرجات تنتقى للنظر فيها في «الخطوة ٤».

ويقول «جيل .م»: «إني أعلم - كمهندس انشاءات- أن تقدير الأفكار بالدرجات من (١) إلى (١٠) ليس بالطبع دقيقًا كقياس الأوزان والأبعاد، ولكن هذا الأسلوب يروق لي على أية حال، فكما أستبعد المواد الإنشائية الثقيلة، يمكنني استبعاد الأفكار ذات الدرجات المنخفضة للغاية».

ويؤكد «جيل» ثقته بأسلوب «التنقيب في المجهول»، ذاكراً أنه يكاد يطبقه كلما عنّت له مشكلة تعترضه في أي مشروع.

ويضيف قائلاً: «لا تكفّ دهشتي أبدا من الطريقة التي تمنحني الحلول للمشكلات الصعبة- الحلول التي ما كنت أتوصل إليها على الإطلاق بطريقة أخرى، ولعل هذه الطريقة تستخرج الغريزة الإبداعية الكامنة في، ولكن حينذاك يشتغل الجزء الرياضي في عقلي برجوعي إلى العمل، فأقيّم كل الأفكار التي سجّلتها، فيصبح من السهولة القدرة على تحديد أيّها من الإمكانيات تستحق الفحص الأدقّ عن كثب.

والكثيرون يحصلون على الفكرة أو الحلّ الذي ينشدونه قبل وصولهم إلى الخطوة الثالثة هذه، بل أحيانًا ما ينالون بغيتهم قبل الانتهاء من الخطوة الأولى فالخطوات الخمس الكاملة مذكورة هنا لإجرائها حين لا تبين الأفكار الصحيحة عن نفسها على الفور.

الخطوة الرابعة: دمج الأفكار ذات المستوى الأعلى

ألم تصادفك على الإطلاق الحالة التي كنت تخال فيها أن فكرة جيدة كنت قد عثرت عليها اتضح - بفحصها عن كثب - أن بها عائقًا!، وفي الحياة العملية وكلنا مررنا بتلك التجربة وعندما تحدث تفقد الأفكار، ولكن - بأسلوب «التنقيب في المجهول» - لا داعي بل ولا يجب طرحها جانبًا، لقد أدرجت أفكارًا كثيرة جيدة قوية، بحيث أنك إذا دمجت بين فكرتين منها أو أكثر، انفتح لك الباب على مصراعيه لإمكانات جديدة مثيرة.

وبعبارة أخرى، فلو كانت بالفكرة الواحدة عيوب، فانظر إلى الأخريات من الأفكار المدونة التي قد تؤلف معها فكرة واحدة محسنة، فالفكرتان الجيدتان باندماجهما تؤلفان فكرة جديدة أفضل بكثير من أي من الفكرتين الأصيلتين على حدة، فخذ مثلا القلم والممحاة، فإن كليهما يؤدي مهام نافعة على حدة، ولكن أول من قرّر أن يجمع بين الاثنين ابتكر منتجا محسنًا إلى حدّ بعيد.

فعندما تكون قد اخترت فكرة من قائمتك لها ميزات كبرى، وعيوب صغيرة نسبيًا، ارجع إلى قائمتك إلى بنودها الأخرى، وفكِّر في كل فكرة على حدة، على ضوء جديد، فحاول أن تجد وسيلة لدمج المفكرة بالفكرة التي اخترتها في وحدة واحدة، وستنشأ إمكانات حديثة، وعلى الأرجح ستجد طريقة فريدة تتغلب بها على أي عيوب كانت قائمة.

وتعمل المستشار السياسي «ساندرا. ب» مع أكبر المرشحين في ولايات كثيرة، وتستخدم أسلوب «التنقيب في المجهول» للتعامل مع المشكلات

التي تقابلها، وتروي «ساندرا» عن كيف تؤدي ذلك:

«بعد تدوين جميع الإمكانات التي أفكر فيها، تبدو لي إحداها «جيدة... ولكن»، حينئذ أتناول هذه الفكرة وأكتبها في ورقة منفصلة، وبالرجوع بالتناوب إلى هذه الورقة، وإلى الورقة المكتوب فيها القائمة الطويلة، أقارن كل بنود الأفكار على حدة بالفكرة: «جيدة.. ولكن»، وقبل مرور وقت طويل أجد نفسي بوسعي أن أبدع تزاوجًا سعيدًا للأفكار.

وطريقتي المعتادة التي اتبعها هي أن أدوّن القائمة ليلاً، ثم اتركها وأنام، وفي الصباح أستطيع أن أضيف أفكارًا أكثر إلى القائمة، ثم أبدأ العمل في التفكير فيها، فإذا لم تكن هناك فكرة واحدة تفي بالحاجة، آخذ أفضلهم وأبدأ مقارنتها بكل من الآخرين لأكتشف توفيقًا مناسبًا، وعادة ما أعتمد على وصولي إلى حلّ عمليّ مُجدي قبل تناولي الإفطار.

ولا يكفّ عملائي عن الدهشة من قدرتي لتناول مشكلة أعطوني إياها في وقت متأخر ذات يوم لأعرض عليهم خطة عمل عظيمة الشأن حينما أقابلهم في صباح اليوم التالي.

الخطوة الخامسة : فحص الأفكار ذات المستوى الأدنى

نادرا ما تكون قد أتممت الخطوات الأربع لأسلوب «التنقيب في المجهول» دون الحصول على الفكرة أو الحل الذي كنت تبحث عنه، ولكنك في مناسبات غير عادية كان لايزال الحل غائبا، فإن الخطوة (٥) تثبت لك قيمة اختيار الأفكار الجيدة فقط الذي اجربته وفي الخطوة (٢)، عندما أدرجت الأفكار الأقل أهميّة في ورقة منفصلة.

يمكن أن تثبت لك هذه الأفكار أنها ذات قيمة، خذ أفضل فكرة في القائمة وحاول إدماجها في تآلف مع واحدة أو أكثر من الأخريات - كما فعلت في الخطوة ٤، وقد تجد فكرتين رديئتين نسبيا فكرة واحدة ممتازة إن تآلفا معا باندماجهما.

وتذكر «جودي. أي» التي أسست مستقبلها الوظيفي على فكرة في هذا «المرفوض» في قائمتها، وكانت الفكرة التي حبذتها البدء في «وكالة السفريات» الخاصة بها، وكما ستتذكر العيوب وهي أنها كانت تنقصها الخبرة والمال لتحقيق هدفها، كانت فكرة أخرى في نفس القائمة هي اختيار العمل في المبيعات نظير العمولات.

و«جودي» تفسّر قائلة: «كنت أعلم أنه من السهل توليّ «وظيفة العمل نظير عمولات» عندما لا توجد مسوغات تقدّمها لصاحب العمل، لأن أجرك في نسبة طردية لمقدار ما تحققه من عمل، وعندما زاوجت بين هذه الفكرة وبفكرة وكالة السفريات، شكلا معًا تآلفا دمجيًا رائعًا، ولماذا لا أقبل العمل في وظيفة أجدها بالعمولات لأحصل على الخبرة التي أحتاجها، ولأرى إذا ماكنت قد خلقت لهذا العمل في هذا المجال، ولأبدأ بلبنة في بناء الصرح؟.

وكما تعلم أيضاً، هذا هو ما فعلته «جودي»، وما أدّى بها إلى العمل الناجح.

كيف تنشيء أفكارًا ديناميكية من خلال التنقيب

يسألني المهتمون باتباع أسلوب «التنقيب في المجهول» من أجل التوصّل إلى الأفكار والحلول السؤال التالي : «هل من سبيل إلى إخراج الأفكار عنوة، حيث إنها بطيئة في مجيئها؟».

ومجرد جلوسك بالورقة والقلم وتدوين كل ما يخطر ببالك من أفكار أمر عظيم ما دامت الأفكار تهلّ كما هو في المعتاد، إلا أنه هنالك مع هذا مناسبات يأبى عقلك فيها التعاون، ولن يغذّيك بسيل من المعلومات لا عقلك الواعي ولا عقلك الباطن إلا بالحثّ القوي.

والحثّ هو بالضبط ما يجب عليك عمله لتسريع الأمور، ويستخدم «المنقبّون في المجهول» المجرّبون طريقة مضمونة بالفعل لإبداع سيل فيّاض من الأفكار لقوائمهم، فهم قادرون على خضّ عقولهم حتى يتفتّق عن كل فكرة مناسبة، ويطلق أسرها، أي أنهم لا ينتظرون حتى حلول الأفكار، بل يدفعونها إلى الخارج دفعًا.

والطرقة التي يستخدمونها - وينبغي أن يسهل عليك اتباعها مثلهم- هي ارتباط الكلمات بعضها بالبعض، وتكاد تشبه الألعاب الذهنية.

وكل ما تحتاج إليه كتاب يحوي قائمة أو أكثر من الكلمات، والكثير يستخدم قواميس الجيب «فالمعاجم كبيرة الأحجام تحتوي على الكثير جدا من الألفاظ الغريبة والكلمات غير المألوفة»، وآخرون يستخدمون قاموس «روجيه» للمترادفات، وأعرف شخصا يستخدم قاموس (الإنجليزية - الفرنسية).

وهو يشرح قائلا: «إنني أتجاهل الجزء الفرنسي، فإني أبحث عن الكلمات الأمريكية، ويحتوي هذا القاموس على آلاف عديدة من الكلمات الأكثر شيوعًا، وهذه الكلمات فحسب».

فالأشخاص الذين يبحثون عن الأفكار المتعلقة بمجال معين أو مهنة ما، يستخدمون كتبا دراسية تغطي ذلك الموضوع، وليست المعلومات في تلك المناهج ما ينشدون، وإنما بالأحرى مختارات من الكلمات المتخصصة.

القدرة على ربط الكلمات بعضها ببعض

إن الأسلوب المتبع بهذا القدر من السهولة كما يلي : عندما تبحث عن الأفكار وهي بطيئة في الوصول إليك، اقرأ كل قائمة الكلمات، واربطها بالموضوع الذي تعالجه، بحيث تتيح لكل كلمة ما توحي به من أفكار جديدة.

وكوسيلة قوية لحثّ عقلك، افتح قاموسا وانظر ما يقودك إليه، وهاك حيلة لتقتصد لك في الوقت: حيث إن القاموس الصغير يحتوي على آلاف الكلمات، يمكنك غالبا أن تحصل على كل الارتباطات التي تحتاجها بقراءة الكلمات الدليلة فقط في أعلا كل صفحة، الأولى التي تحدّد أول كلمة في أول صفحة، والثانية التي تنتهي بها الصفحة الثانية.

فمثلا قد تكون باحثا عن بعض الأفكار في كيف تجهز وتعدّ مالاً في منظمة تعمل بها، ومن خلال تصفحك للقاموس، وبالبحث عن الكلمات الدالة المطبوعة أعلى الصفحة، وهاك بعضا من الكلمات التي قد تجدها، وإلى جانبها الأفكار التي توحي بها إليك:

جبل	الارتفاع، والعلو، والثمن الباهظ
جبن	مستخرجات الألبان
حجم	القيظ، والمصيف
جدر	بناء

جدل	حديث، اجتماعات، مناقشات
جذ	الحذف، الاختصار، التهذيب
جذم	المرض، الخلل
جرح	الحذر ، السلامة
جرذ	التآكل والتلاشي

فإذا أمكنك أن تحصل على كل تلك الأفكار بالمطالعة في الكلمات الدالة القاموس للحرف «ج» فقط في الجزء المحدود، فتخيَّل الكمّ الهائل من الأفكار التي تتوافد عليك بتقليب صفحات القاموس كلّه!

ومن الواضح أن ليس لكل كلمة ارتباطات ذهنية عادية مستخدمة، ولكن أعط الفرصة لكل كلمة مع ذلك، واقض من عشر إلى خمس عشرة ثانية مع كل كلمة تصادفها، ولا تفكر إلا في العلاقات الممكنة بينها وبين موضوعك الأساسي، وأحيانا ما تبدو لك الكلمات ليس لها علاقة مباشرة ثم تؤدي إلى فكرة ذات قيمة، وذلك لأن العقل يربط بين افكرة وأخرى بطريقة لا يمكن التنبؤ بها.

كلمة واحدة تؤدي إلى أفكار عديدة

إن كلمة «اسم» أدّت بالمدير لإحدى الشركات المكافحة والعاملة بنظام البيع والشراء بالبريد إلى أن يوسّع نشاطها ويجعل منها مشروعاً مربحاً بالغ الضخامة، فقد عمل «دنيس تي» في مجال بيع المستحدثات من السلع من خلال إعلانات المجلات والكتالوجات الصغيرة.

ويقول «دنيس»: «لقد كان الدخل يوازي المنصرف فقط، ورغم كل الجهود التي كنت أبذلها كان العائد قليلاً جداً، ولم تكن هناك مشكلة بشأن زيادة حجم المبيعات، إلاّ أن الدخل المتزايد كان يصاحبه تكلفة أعلى، ثم قرأت مقالاً عن «التنقيب في المجهول» وخلبتني فكرة إمكانات ترابط الكلمات، ففتحت قاموس صغيراً في الحرف «أ» وابتدأت في تكوين الارتباطات.

وكانت إحدى الكلمات التي صادفتني في هذا الحرف «اسم» مما جعلني أفكر في اسم شركتي، وبالتأمل وجدت أن اسمًا أكثر إثارةً ربما يفيد، ودوّنت الفكرة في الورقة، ثم أخذت أفكر في كلمة «اسم» ، وقادني تداعى الأفكار إلى إتجاه جديد، وهكذا فكرّ في الأسماء في قائمة العملاء لديه، وكما في أي شركة بيع بالبريد، كانت هذه هي أكبر الميزات قيمة، حيث إنه مع كل كتالوج يخرج من الشركة، كان الأشخاص الذين اشتروا من قبل هم على الأرجح الذين سيشترون مرّة أخرى.

تساءل دنيس عند تدوينه لهذه الفكرة: «إذا كانت الأسماء شيئا ذا قيمة لديّ، أفليس كذلك مع كل شركة بيع بالبريد؟، سأل نفسه «دنيس» هذا السؤال وهو يدوّن هذه الفكرة: «بع أو اجر» الأسماء.

وبعد ذلك بعد مروره على عشرات من الأفكار في قائمته، تحقّق «دنيس» من أن بيع أو تأجير الأسماء مشروع يبشر بأعظم نجاح، فهنالك الآلاف من عمليات البيع المباشر بالبريد في الولايات المتحدة والتي تدفع أعلى سعر لاستئجار قوائم بريدية جيدة، وهم يحتاجون إلى أسماء المشترين

المؤكـدين بطريقـة الطلب بالبـريـد (والأسـمـاء المأخـوذة مما يماثل دفـاتر التليفونات لا تجدي نفعا، لأنه لكي تحقق الحملة الإعلانية نجاحا، يجب أن ترسل الإعلانات للأشخاص الذين اشتروا من قبل منتجات مماثلة من خلال البريد).

ويشرح «دنيس» قائلاً : «وهنالك كان السبيل إلى أن توسعة مبيعاتي للمنتجات المستحدثة يمكن أن يؤتي بالثمرة، حتى إن عجزت أرباحي المباشرة عن الزيادة عندما كنت أزيد من المبيعات، لأنّ عدد الأسماء في قائمتي للعملاء قد زاد، وكان من الحكمة أنه كلما حصلت على عدد أكبر من أسماء العملاء المؤكدين في شراء المنتجات المستحدثة، كلما استطعت أن أؤجر أسماء أكثر إلى شركات التعامل بالبريد، وبذلك تقدمت في العمل أكثر وأكثر، ووسعت في مبيعاتي، حتى لو كنت أعلم أنها لن تأتيني بربح مباشر أكثر».

وبوصوله إلى حالة عدم الربح أو الخسارة التي آل إليها كان قد جمع من الأسماء ما يكفي لبدء تأجيرها على نطاق واسع، وذلك بمبلغ ٦٠ دولاراً لكل ألف اسم، وسرعان ما تدفقت الشيكات من الشركات الأخرى، وكانت في آخر مرّة تحدثت فيها مع «دنيس» قائمة الأسماء لديه ٣٥٠,٠٠٠ اسم، ولذلك فقد كان كل مرة يؤجر فيها القائمة كاملة، يتلقى ٢١,٠٠٠ دولاراً مخصوما منها عمولة ١٠٪ يدفعها لسمسار القوائم الذي يعثر له على عملاء مستأجرين، وحيث أن ايجار القائمة يجري ثلاث مرات على الأقل في كل

شهر، يبلغ ربحه الصافي من تأجيره للأسماء٥٠,٠٠٠ دولاراً إلى ٦٠,٠٠٠ دولاراً في كل شهر.

ويعلق «دنيس» على ذلك قائلا: لو لم استخدم ترابط الكلمات، لظللت على الأرجح أناضل بربح ضئيل أو بلا ربح على الإطلاق».

أعط نفسك الكثير لتنتقي منه

حين تتطلع إلى صورة فوتوغرافية على الأخص جميلة مطبوعة على التقويم، أو إلى صورة فوتوغرافية قوية من الأنباء في صدر جريدتك، هل تعتقد أنها المهارة المتميزة التي مكنت المصور من اقتناص تلك اللقطة؟ ربما، ولكن خذ في الاعتبار أنه - أيضًا- كان «ينقّب في المجهول»، ولك أن تتأكد أنه التقط عشرات (ربما حتى مئات) من اللقطات، لكي يحصل فقط على الصورة الرائعة، وما يصدق للمصّور بالنسبة للصور هو نفسه ما يصدق لك أيضا بالنسبة للأفكار، فامنح نفسك مجموعة ضخمة من المختارات لتنتقي منها، وسيؤول الأمر إليك في اختيار نهائي أفضل كثيرا.

كيف تكتشف الحلول القوية من خلال التنقيب في المجهول

إن ترابط الكلمات أشد فعالية عندما تكون هناك حاجة إلى أفكار جديدة، ولكن إذا تعلق الأمر بحلّ مشكلات خاصة معينة، يجد أشخاص كثيرون أسلوب «التنقيب في المجهول» أكثر فاعلية.

ومثل ترابط الكلمات، تحتاج هذه الطريقة إلى نوع خاص من حثّ

العقل، فبدلاً من التطلع في قوائم كلمات تحفزك على التفكير، تقوم الفكرة على استخدام المشكلة نفسها للقيام بهذا الحثّ.

فعندما كان في استطاعتك أن تفكرّ في التعامل مع مشكلة (والنجاح في أسلوب «التنقيب في المجهول» يعتمد على اختيارات كثيرة تختار منها) هاك كيف تفكر في كثيرات أكثر من هذه التنوّعات: أبدل المشكلة، ودوّن طريقة لحل المشكلة الأصلية بابتداع مشكلة جديدة، والواقع أنه سيكون في وسعك أن تدوّن طرقًا كثيرة.

وإني أسمعك الآن تحتجّ: «قف هنا، ما هذا!» إنك تشكو من أنه لا فائدة ترجى من حل مشكلة عن طريق ابتداع مشكلة جديدة، ولكني أقول بل هناك فائدة، فقد تكون إحدى المشكلات الجديدة التي تبدعها أسهل في حلها من المشكلة التي بدأت بها.

هيًا نرى كيف تعمل هذه الطريقة، سنتخيل أنك توقّفت على جانب من جسر مشاة وقد غمرته المياه وأزالته، واحتاج الأمر إلى أن تصل إلى الجانب الآخر من مجرى الماء الذي كان يعبره فيما سبق جسر المشاه، والمشكلة الواضحة هي الجسر الذي أزالته المياه، كما هو واضح استجالة حل المشكلة، فلن تستطيع إصلاح الجسر بنفسك في فترة زمنية معقولة.

ولذا، باستخدام طريقة المشكلة البديلة، تشرع في التفكير في طرق أخرى لعبور المجرى المائي، وتدوّنها جميعًا كتابة - حتى لو أثارت مشكلات جديدة، وهاك بعضًا من البدائل التي قد تدرجها في قائمتك:

البديل	مشكلة جديدة ناجمة
اعبر مجرى الماء سباحة	تبتل ملابسك
كوّن سطح عائم صغير	قد يستهلك ذلك وقتًا كبيرًا منك
ابحث عن جزء من المجرى ضحل وخُض فيه	ربما يصعب العثور على هذا الجزء
اذهب إلى جسر آخر يقع عبر المجرى في مكان آخر	قد يبعد عشرة أميال
اربط حبلاً في فرع شجرة وتأرجح عابرًا المجرى	ليس لديك حبل

ومن الواضح أن بعضا من هذه المشكلات التي طرحتها البدائل تعادل المشكلة الأصلية صعوبةً، ولكن هناك إمكانات واحدة أو اثنتان، إحداها خلع حذائك والعبور خوضًا في الجزء الضحل، وربط الحبل في فرع ثم العبور متأرجحا حل آخر (بفرض أنك شاب وخفيف الحركة)، وصحيح أن الاختبار الأول يتطلب منطقة ضحلة، والاختيار الثاني يتطلب منك العثور على حبل وربطه في المكان المناسب، ولكن حلّ هذه المشكلات أسهل من حل المشكلة الأصلية.

وإني واثق أنك قد أدركت ما أرمي إليه، فالأسهل بمراحل، التفكير في حلول لا تدّعي الكمال لحل المشكلات عن التفكير في حلول كاملة، وفي غضون عشرين دقيقة من جلسة «التنقيب في المجهول» سيمكنك تدوين عشرات الحلول في قائمتك. وكل منها سيطرح بدوره مشكلات جديدة، إلا أنه عند مراجعة القائمة، ستجد على الأرجح بعضًا من البدائل أسهل في التناول.

والكثير جدا من الأشخاص عاجزون عن حل المشكلات لأنهم يطالبون بحلول كاملة، وهي قليلة وبعيدة المنال، فباستعاضة مشكلة يسهل حلها بدلاً من المشكلة الأصعب تكاد أن تتعامل مع أي موقف بنجاح.

كيف تجعل المواقف الصعبة أكثر سهولة

يعمل «آندي لي» كمدير أعمال فرقة مسرحية متنقلة تقوم بالأداء في وسط المباني العامة في قلب المدينة، وفي منشآت المعاهد وقاعات المؤتمرات عبر الريف.

ويقول «آندي»: «لك أن تتخيل المشكلات التي عليّ أن أواجهها، فإن أصاب المرض واحدا من أعمدة الأداء المسرحي، أو تأخر العرض بسبب الجو، أو لم تصلنا واحدة من المعدّات، وقعنا في متاعب جمة».

لكن هذه المشكلات لا تعدّ شيئا عما قد كان يمكن أن يؤول إليه، ما لم يستخدم «آندي» أسلوب «التنقيب في المجهول»، وعلى الأخص وبالتحديد طريقة «المشكلة البديلة».

يستطرد «آندي» قائلاً: «أجلس ومعي الورقة والقلم ويمكنني حينذاك عادةً إدراج قائمة من خمسة عشر أو عشرين بديلاً في وقت يتراوح أيضًا بين خمس عشرة دقيقة وعشرين دقيقة، ومن كل هذه الكثرة واحد أو اثنان لابد وأن ينجحا، فأجد لنفسي سبيلا عملياً لاستمر في تنفيذ «برنامجنا».

وخلال شرحه لاستخدام أسلوب «التنقيب في المجهول» يؤكد «آندي» على شيء واحد فيقول: «عندما أشرع في التفكير في بدائل أدوّنها على

الورقة، لا أحفل بالمشكلات الجديدة التي قد تنجم، بل أدونها ما أن تخطر ببالي بدون أن أترك لنفسي فرصة لنقد الأفكار التي تهلّ عليّ، وما أن أنتهى من تدوين البديل حتى انتقل إلى التالي، فالهدف هو أن أدوّن كل ما أستطيع تدوينه في غضون وقت معقول من الزمن.

ومثلما هو الحال مع آلاف آخرين من «المنقّبين في المجهول»، تعلّم «آندي» أن واحدة من أهم القواعد الرئيسية هي منع النقد خلال عملية تدوين القائمة، فهم يدركون أن النقد يسدّ الطريق على تدفق الأفكار والحلول.

والآن ها أنت أيضاً قد عرفت قواعد أسلوب «التنقيب في المجهول» الناجح، وقد أضفت أداة جديدة قوية إلى ترسانة أسلحتك «لرفع الكفاءة العقلية».

- ٩ -

كيف تضبط وتُفعِّل قدراتك على الإصغاء

دعتنا إحدى شركات المنتجات المنزلية، أنا وزميلاً لي إلى تغطية أحداث مؤتمر صحفي عن منتج جديد، وعند مغادرتنا معًا قاعة الاجتماعات علّق زميلي قائلا: «يبدو لي أن لدى الشركة منتجًا رائعًا في الطريق إلى النور، وعليه.. أؤكد أن مستقبلها المالي مضمون».

ولكنني أجبت: «على العكس من ذلك، فإني أعتقد أن الشركة في مأزق، ولن يدهشني توقّف المصنع عن الإنتاج في غضون عام من الآن».

وعندما سألني زميلي عن السبب الذي دعاني إلى الاعتقاد بهذا، أوضحت له قائلاً: «مما سمعناه أنا وأنت اليوم في المؤتمر الصحفي».

فذهل زميلي مما قلت آنذاك. وبعد ذلك بثلاثة أو أربعة شهور- حين توقّف الإنتاج بالفعل وأُغلق المصنع.

رجع زميلي بذاكرته إلى الوراء.. تذكر حديثنا وسألني: «بالله، كيف عرفت الأمر وتنبأت بما سيحدث!؟ وماذا سمعت مما لم أسمعه أنا»؟.

وقبل أن تنته من قراءة هذا الفصل ستتكون لديك صورة جيدة عما سمعت، والأهم من هذا ستعلم كيف كنت أصغى إلى ما يقال.

أغلب الأشخاص البالغين لا يستخدمون إلا جزءًا يسيرًا من قدرتهم على الإصغاء، وقد تكون قوة السمع لديهم طبيعية تمامًا، تمكنهم من تمييز كل أنواع الأصوت، إلا أنهم يفوتهم كثيرًا من معنى ما يسمعون.

وهذا هو السبب في أن الشخصين اللذين يحضران نفس الاجتماع قد يخرجان بانطباعات مختلفة تمامًا، ويعتمد ذلك على كيفية ضبط وتوفيق قدرتيهما الإصغائية، فأحدهما سيسمع فقط ما قيل ويفهمه حرفيًا، بينما يفهم ويجمع الآخر معلومات أكثر بكثير.

والفرق بين السمع والاستماع - أو الإصغاء - كالفرق بين النظر في نص مطبوع بلغة أجنبية غريبة عنك، وبين قراءة النص مطبوعا بلغتك الأصلية.. فأنت ترى في النص الأول علامات الحبر المطبوعة، ولكنك في حاجة إلى تدريبات كي تفهم ماذا تعني كل هذه العلامات.

وعندما توسع نطاق قدرتك على الإصغاء، ستبدأ في حصد فوائد جمّة، وسيعود عليك التالي:

* ستحصل على معلومات قيمة تفوق ما يحصل عليه الآخرون.
* ستفهم المعاني المستترة وراء ما يقول الناس.
* ستتعرف على الإشارات والعلامات التي تصدر عن الناس دون قصد.
* ستحصل من الناس على أكثر مما يريدون الكشف لك عنه.

وتنفق الأمم البلايين من الدولارات على ما يسمى بالمخابرات - أي العلم بما هم عليه في البلاد الأخرى، كما تبذل الشركات والمؤسسات الملايين

على البحوث، للعلم بما يريده ويدفع فيه العملاء «وعملاء المستقبل»، وتماماً كما تنتفع الدول بأجهزة مخابراتها، وكما تنتفع المؤسسات والشركات بأبحاثها، يستطيع الأفراد الانتفاع بما يعلمونه أكثر من الآخرين- ومنهم، ولن يكلفهم ذلك قرش واحد.

ألا تريد أنت – على سبيل المثال – أن تعلم:

* إذا ما كان رئيسك في العمل يعتقد أنك تستحق علاوة.
* ما رأي أحد أفراد الجنس الآخر فيك؟.
* ماذا تعرف عن الفرص الهائلة التي لا يعلم عنها إلا القليل من الأفراد.
* كم من النقود مستعد أن يدفع لك العميل مقابل منتجك الجديد؟.
* مَن مِن الناس يحبك بالفعل؟.
* لماذا لم تنل الترقية التي كنت تأمل فيها؟.
* ماذا يرمي إليه الأشخاص الذين يلفظون بعبارات غامضة؟.
* ماذا يعجب (أو ينفّر) شخصاً ما هاماً في نظرك؟.

وما هذه إلا بعض من الفوائد التي تجنيها بتحسين قدراتك في الإصغاء، وهي إحدى مهارات «رفع الكفاءة العقلية» التي تزيد بصيرتك حدِّة وتمنحك معلومات مفيدة.

اسمع كل ما تختار سماعه

إن العبارة التي تقول: «ما يدخل في إحدى الأذنين يخرج من الأخرى» لهي عبارة بليغة تصف ما يحدث لمعظم الأصوات التي تحيطنا، وقد

دربنا أنفسنا على تجاهل الأصوات التي لا تشكل أهمية بالنسبة لنا، فرغم سماعنا لهذه الأصوات لا نعير لها التفاتا.

ومن ناحية أخرى - على العكس - إذا كان صوت معين يهمنا بشكل خاص، فإننا ننمّي قدرتنا على سماعه بشكل أقوى مما يقدر عليه الآخرون، فقائد الأوركسترا مثلاً يمكن له في الغالب تمييز العازف الواحد الذي يخطئ في اللحن أو يسيء في إخراجه على آلته من بين أفراد الفرقة كلهم، والتي يكون من بينها من يعزف أصواتاً موسيقية أخرى في ذات القاعة التي يسمعهم فيها جميعًا وفي آن واحد، ولكنه في وسعه أن يحدّد وبدقة من أين يأتي النشاذ.

وقد أجرى الطلبة بأحد فصول علم النفس تجربة على الرصيف؛ حيث كانوا يلقون قطع النقد المعدنية على الإفريز ليلاحظوا ردّ الفعل في كل من المارّة، فلما كانت القطعة الملقاة سنتًا أو حتى من فئة العشرة سنتات، كانت أغلب المارة تستمرّ في السّير، ولكن إذا ما كانت القطعة الملقاة من فئة الخمسين سنتًا، تحولت أبصار أغلب المارة لينظروا ما في الأمر، ومن الواضح أنهم كانوا يميزون الاختلاف في الصوت، ولكن الأمر الذي كان يعني الفصل هو نتيجة التجربة.

وقد وقع من إحدى الطلبات - عن طريق الخطأ غير المقصود بضع عملات معدنية، وهبّ يعاونها على التقاطها أحد المارة الذي تصادف مروره بجانبها، ولكن حين ظنت الطالبة أنها قد جمعتها كلها اقترح الرجل عليها ألاّ يتوقفا عن البحث قائلا: «لقد سقط منك اثنتان من فئة الخمسة

والعشرين، واحدة من فئة العشرة، وثلاثة من فئة السنت الواحد، ومازلنا لم نعثر على إحدى القطعتين من فئة الخمسة والعشرين بعد». فسألته الطالبة: «كيف عرفت تفصيل ما سقط مني من عملات؟» فأجاب قائلاً: «سمعتها كلها ترتطم بالإفريز، وأنا أميز بين أصوات العملات المختلفة، دربّي نفسك على ذلك بعض الوقت، فليس الأمر صعباً».

وكلّ من قائد الأوركسترا ، والماشي على الرصيف قد تدّرب على تفسير الأصوات التي يخطئها أغلب الناس، ويمكن عمل نفس الشيء مع المعنى من وراء ما يتفوه به الناس من كلمات، فبوسعك أن تدرّب نفسك على تفسير الألفاظ والعبارات بحيث تصلك المعلومات العظيمة الفائدة، التي تكاد تفوت على كل إنسان غيرك.

كيف تكسب معلومات قيّمة تفوت على غيرك

سنتناول طرق تفسير المعاني المستترة، والإشارات بين الأشخاص، والمعلومات التي لا يريد الآخرون الكشف عنها، إلا أن هنالك بعض الأساسيات الواجب وضعها في الحسبان، وتلك هي أساسيات الفهم الأفضل لما يقال لك، وبرغم سهولة وبساطة الطرق، إلا أن أشخاصا كثيرين لا يتبعونها في أوقات كثيرة، وتكون النتيجة أنهم لا يستبقون في ذاكرتهم ولا ينتبهون إلا إلى حوالي ربع ما يسمعون، فيضيع عليهم بهذا الشكل جزء كبير من المعلومات.

القاعدة الأساسية الأولى: رکّز على *المحتوى أكثر من تركيزك على الأسلوب*، إن الأساليب المزعجة أو التعبيرات المكتظة بالأخطاء اللغوية، أو

المملوءة تفاخراً بالذات، كل ذلك قد يثنينا عن متابعة المتحدث فيما يقول، فالضجر الذي تسببه لنا الطرق الوعرة التي تعبر بها الرسالة إلينا يؤدي إلى عزوفنا كلّية عن التمعّن في محتوى الرسالة ذاتها، ويدرك الزعماء السياسيون هذه الحقيقة، ولذلك يحاولون اختيار المرشحين الحزبيين من العناصر التي تتمتع بشخصية ساحرة وصفات جذابة - ما يطلقون عليه «كاريزما»- وذلك للتأثير القوي في الناس وصرفهم عن لبّ القضية وبتركيز انتباهنا أكثر على سحر شخصيات المرشحين منه على ما يمثلونه من اتجاهات، كثيراً ما نصاب بخيبة أمل في توقعات أداء وتنفيذ برامجهم بعد توليهم المناصب السياسية، فيزول السحر ونواجه الواقع.

وحين نولي اهتمامنا الأكبر بالأسلوب لا بالمضمون، يؤدي ذلك بنا إلى التوغل في واحد من سبيلين كلاهما مضلّل، فالسبيل الأول يقودنا بعيداً عن المعلومات ذات القيمة التي قد تنفعنا وتأخذ بأيدينا، والثاني يجعلنا نأخذ الناس بظاهرهم، فنبتلع ما يقولون دون مناقشة أو تحليل، وربما كلفنا ذلك غالياً.

فبينما كان «بن دي» ينتظر المعاونة في البيع في أحد متاجر الأجهزة استمع إلى البائع وهو يروّج لسلعة كي يبيعها وهي مسجل شريط فيديو معّين، لزوجين شابين، وكان هذا الصنف أعلى في السعر من قرنائه، وكان البائع يؤكد لهم أنه أفضل ما يمكن أن يشتروه، لاجئاً إلى نصيحتهم نصيحة أبوية باقتنائه لصفاته الرائعة، فدفعا ببطاقة الائتمان، واشتروا الجهاز وما كانوا يسألونه سؤالا وحداً.

وعندما حان دور «بن»، قال إنه هو أيضًا يبحث عن جهاز تسجيل شرائط فيديو، وكرّر البائع عباراته الممتدحة لمزايا الجهاز الغالي الثمن وخصائصه الجذّابة، وكانت تصرّفاته تبدو كأنها تقول : «هل من المعقول لرجل في مثل سنّي في مقام والدكما ويهمّه أمركما، أن يخدعكما أو يضلل بكما؟».

ووجد «بن» نفسه على وشك أن يكرّر ما فعله الزوجان من قبل، وأن يفرغ جيبه من كل ما معه من نقود، ويشتري الجهاز الباهظ الثمن، ولكن عندما تذكر القاعدة الأساسية الأولى في الإصغاء الفعّال، بدأ يفكر في صميم ما قاله البائع، وهنالك كانت المفاجأة، فقد كان في استطاعة «بن» الاستغناء عن ميزة الاختيارات التي كان الرجل يحاول الترويج بها للسلعة، ففي الواقع لم تكن تجذبه أية من تلك الاختيارات؛ لأن «بن» لم تكن تعنيه مشاهدة الأخبار الليلية بالحركة البطيئة أو السريعة أو الاستفادة من توقف الحركة، بل إنه لم يكن حتى يريد أن يتجاوز الإعلانات التجارية؛ لأنها تمده بفرص ممتازة لفترات الانقطاع القصيرة التي يتمتع فيها بالاسترخاء.

لقد كاد الآب العيم أن يكلف «بن» مالاً يزيد عما قد يدفعه مقابل مايفي بحاجته بمقدار ٣٧٥ دولارًا، وبمجرد أن أدرك «بن» أنه يضع ثقة مبالغ فيها وعمياء وأكثر مما يجب في نصيحة البائع «الأبوية»، بدأ ينظر في صميم الموضوع ويعير انتباها أكبر للمحتوى أكثر منه للأسلوب، وتحقّق من أنّه كانت تعرض عليه سلعة لم يكن يرغب فيها.

القاعدة الأساسية الثانية : اجعل عقلك متفتحًا لو جادلت فيما يقال

(حتى لو كانت المجادلة عقلية بحتة بينك وبين نفسك) فإنك توقف سيل عارم من المعلومات قد يكون منها معلومات ثمينة، فكثيرا ما تنزع إلى التفكير، ثم يبدو لنا هذا التصرف أحمقًا فنتحول بآذاننا إلى المتحدّث، ونبدأ في أحلام اليقظة، أو قد تختلف معه معبرين بالصوت، فنوقف مسارات حديثه.

يروي أحد سماسرة العقارات عن مقابلته صدفة في الشارع لأحد معارفه القدامى، وبعد تبادل المعلومات عن سير أولاد كلّ منهما، أخبر الصديق السمسار بأنه قد واتته فكرة رائعة.

ويتذكر السمسار قائلاً: «كانت تبدو لي الفكرة كواحدة من الأفكار الغريبة عليّ فكان كلما تحدث عنها كلما ابتعدت عن التركيز في الموضوع، وبعد مضي بضعة أسابيع من ذلك، قرأت في الجريدة عن نبأ يقول أنه قد اشترى مبنى قديماً، وكان المبنى مدرج في «قوائم متضاعفة»، وكان في وسعي بيعه لهم بنفس السهولة في البيع الذي قام به السمسار الذي أجرى الصفقة، فلو كنت أعرت لصديقي انتباها أكبر لربما قد علمت أنه يبحث عن مبنى في السوق، ولكانت البيعة من نصيبي».

فمن الحكمة أن تتذكر أنه – حتى إن اختلفت في الرأي مع شخص ما يتحدث أنه لربما تنتفع بأجزاء كبيرة من المعلومات التي يحتويها قول الشخص الآخر.

القاعدة الأساسية الثالثة : قاطع المتحدث بطريقة لبقة. لقد تربيت على الاعتقاد بأنه من سوء الأدب أن تقاطع الغير وهو يتحدث، إلا أن هناك ضربًا من المقاطعة ليس مقبولاً فحسب، بل يرحب به المتحدث، لأنه الشاهد على اهتمامك بما يقول، فحين تلقى الأسئلة يعلم المتحدث أنك تولى الاهتمام

بالموضوع وبالتالي تمنحه شعوراً بالأهمية، فإلقاؤك الأسئلة يتضمن الحقيقة بأنه يعلم شيئًا لا تعلمه أنت، وتجعل منه بذلك ثقة وحجّة الأمر إليه، حتى لو بدا هذا الأمر قليل الشأن، وبناءً على هذا سيتحدث إليك باهتمام أكبر وبحماس أشد.

كان «فيليكس ب» أحد الحضور في حلقة دراسية تتناول تطوير مهارات الإصغاء، وبدأ ينتفع من «القاعدة الأساسية الثالثة» تقريبًا على الفور، ويذكر فضلها عليه في قبوله كمرشح للالتحاق بوظيفة جديدة عمل بها، وحين حضوره في الحلقة كان يبلغ الستين من عمره، وبعد مرور شهر ولأسباب أكبر من استطاعته، فصلته الشركة التي عمل فيها لاثنين وعشرين عامًا.

وبالطبع مرّ وقت عسير على هذا الرجل ذي الستين من عمره وعاطل عن العمل، وخاصة أن دخله كان ٥٠,٠٠٠ دولارا في العام، ولم يشأ أن يتنازل عن هذا المستوى، وعلى الرغم من أن نص القانون يقف ضد التمييز السنّي، إلا أن أصحاب العمل في وسعهم اختلاق جميع ألوان الأعذار إذا ما أرادوا عدم إلحاق شخص ما للعمل في مؤسستهم.

ويشرح «فيليكس» قائلاً: «بعد أن رفضتني عشرات الوظائف في مجالي الخاص، قررت أن أجرّب في مجال يختلف قليلا، ولكنه كان يحتاج أيضًا إلى المهارات والاتصالات التي طورتها عبر السنين، ونظّمت لي مقابلات شخصية لشركات عديدة تعمل في المجال الجديد، وفي كل مقابلة كنت صريحًا في إخبارهم بعدم خبرتي المباشرة.

وفي واحدة من هذه المقابلات، بدأت المحاورة تخبرني بأن متطلبات

العمل تختلف عن أي خبرة لي مارستها من قبل، فسألتها أسئلة كثيرة تتعلق بما كانت تقوله، وبصراحة تعلّمت منها الكثير، وإن لم يكن شيئًا آخرا، فقد أدركت أن المعرفة التي اكتسبتها من ردودها عليّ ستساعدني في النجاح في المقابلات في المستقبل».

ولكن لم تكن هناك حاجة إلى تلك المقابلات في المستقبل، فلقد كان وقع أسئلته على الممتحنة عظيما إلى الحد الذي نال به الوظيفة الجديدة.

لقد قالت له : «إنك أول - متقدم بطلب الوظيفة يعبر عن اهتمامه الشديد بالعمل نفسه، فمعظم المتقدمين يسألون أساسًا عن الأجر والمزايا، وأنه سيكون من المخزى أن نستبعد شخصا له مثل حماسك الشديد واهتمامك بالعمل».

ولذلك من الكياسة أن تقاطع الشخص المتحدث بأسئلة تتعلق بالموضوع، فإذا فعلت فإنك لن تحصل على معلومات أهم وأكثر عونا فحسب، بل سيكون لك رصيد ثمين من التقدير لدى الشخص الآخر.

القاعدة الأساسية الرابعة : تعلم تجاهل كل ما يلهيك. لو أردت أن تفوز بمعلومات ثمينة تفوق الآخرين، فتعلم ما لم يتعلمه أغلبهم: وهو أن تتجاهل أي شيء مادي يشتت انتباهك، وتوجد أساليب أكيدة المفعول تعينك على هذا، وبتطبيق هذه الأساليب ستتميز عن المستمعين الآخرين.

وأولا، في وسعك أن تدوّن الملاحظات سواء احتجت إليها أم لا، وفي البقاء بعيداً عن المثيرات الخارجية من تدوين كل النقاط الرئيسة، إنه

الأسلوب الذي عليك أن تتبعه عندما تكون واحدا من جماعة تستمع إلى متحدث.

وثانيا، في وسعك أن تقوم بأداء ألعاب بالفعل، فإن أردت أن تتأكد من أن عقلك معلّق بما يقوله المتحدّث، فأنشىء لنفسك تحدّيات عقلية، فمثلاً: انتق أطول كلمة في كل جملة يقولها المتحدّث، أوكمثال آخر، حيث إن بوسعك أن تفكر بمعدل سرعة يبلغ ثلاث أو أربع مرّات السرعة التي يستطيع أن يتكلم بها الشخص الآخر، فاستغل الوقت الزائد في إعادة تكوين الألفاظ بعضها من جمله (في العقل طبعًا)، وانظر إن كان في مقدورك تلخيص نفس الأفكار في كلمات أقل.

وثالثا، في وسعك أن تستخدم أساليب الذاكرة المذكورة في الفصل الثاني، وذلك بإدراج النقاط الهامة التي تصدر من المتحدّث، في ملفات خاصة، وستكون لهذا.. فائدة مزدوجة : أن تبقيك مشغولا إلى الحدّ الذي لا يسمح بدخول الملهّيات في حيز انتباهك، وأن تضمن لك دوام المعلومات الجديدة في ذهنك.

أرسلت إحدى الوكالات الفيدرالية اثنى عشر عاملاً من مكتب عملها بالمنطقة، إلى «واشنطن» لحضور حلقة دراسية لرفع مستوى مهاراتهم، ولسوء حظهم كانت عمليات التجديد تجرى على قدم وساق في المبنى حيث كانت تعقد الحلقات، فكان من السهل تشتيت انتباههم، وبسبب الضوضاء والجلبة يمكن الاطمئنان إلى القول أن أغلبهم لم يستفد بكل ما كان يمكن أن يفيدوه من الحلقة الدراسية.

إلا أن واحداً منهم على الأقل - كانت مألوفة لدية أساليب تجاهل الملهّيات التي رأيتها حاليا، فقد شرح «وارين تي» قائلاً : «دونت الملاحظات، وأديت الألعاب واستخدمت أساليب الذاكرة المنوعّة لأتأكد من أني سمعت وحفظت المادة التي كانت تدرس لنا. ونتيجة لذلك، عندما تقدمنا كلنا - نحن الاثنى عشر لاختبارات موظفي الحكومة بعد مضي بضعة شهور من الحلقة الدراسية، حصلت على أعلى الدرجات.

لقد رأيت الآن القواعد الأساسية الأربع لكسب المعلومات الثمينة التي يفتقدها الآخرون، فداوم على المران يومياً على هذه القواعد، وهي خليقة بأن تحقق تقدماً هائلاً في فعالية إصغائك، وهي ستمهد لك أيضاً الطريق للأساليب غير المعتادة التي ستتعلمها وتأتي إليك تواً.

فك شفرة المعاني المستترة وراء ما يقول الناس

إن معظمنا قد نشأ على أن يفكر في شيء ويقول شيئًا آخر، وهذا ما نطلق عليه «التمدّن» أو «النضج».

ويكاد الأطفال الصغار يقولون بالضبط ما يقصدون، ولكنهم عندما يكبرون قليلا يتلقون تعليما في كيف يعبرون بطرق «أكثر لباقة» عندما يقولون أشياء معيّنة، وأشياء يستحسن عدم قولها بالمرّة، فالطفل ذو الخمسة أعوام يعلنها عالية وصريحة للجميع أنه يريد الذهاب إلى الحمّام، بينما يتحفّظ الطفل الأكبر سنًا في قوله إذا أراد قضاء حاجته، كما تمرّ أيضا فترات حرجة، وذلك عندما لم تكن الطفلة الصغيرة قد تعلّمت بعد أنه لا يصحّ الإفصاح عن أشياء حتى لو عبّر عنها بألفاظ مقبولة.

وببلوغ الأطفال سن المراهقة، يكونون على وعي تام بما يعتقد الناس فيهم، ويبدأون في العناية خاصة بما يقولون وكيف يقولونه، وتغدو الحيطة عادة تلازمهم طوال حياتهم، ولكي يتلافوا ترك انطباع سيء عند شخص ما أو التسبب في إهانته، يندر ما يقولون بدقة ما يفكرون فيه، وهذا هو السبب في احتمال خطورة أخذ الكلام بعلاّته حتى عند أكثر الناس أمانة وصدقًا، والواقع أننا -معشر البشر - بلغنا من الحضارة شأوا بعيدا، بحيث استحال علينا أن نكون في منتهى الصدق والأمانة والصراحة.

وحتى عند التفوه بالألفاظ عندما يعترينا سورة من الغضب، ولا نتحرّج من الظهور في شكل غير متحضّر، حتى حينذاك.. لا تأخذنا الوقاحة وسوء الخلق أبعد من الحدود المرعيّة والظهور بالمظهر اللائق، وكثيرا ما نطرح جانبا دوافعنا الحقيقية ولا يصرح بها في القول، وربما يكون سبب الغضب شيئا يختلف عما يبدو لنا.

ولذلك، تكاد تحمل كل عبارة معنيين: المعنى الواضح الظاهر للعيان، ومعنى أو معاني أخرى مستترة (في بطن الشاعر)، وسأدعوهما المعنى «الظاهر»، والمعنى «الباطن»، وربما يفيد التعريفان التاليان:

الظاهر : وهو الشيء الواضح الذي نمكن ملاحظته بسهولة.

الباطن : وهو الشيء غير الواضح الذي لا يمكن ملاحظته بسهولة.

فمثلا - ربما يقول قائل: «إني لا استمتع بارتياد الحفلات التي معظم حضورها غرباء عني». وتلك عبارة واضحة «ظاهره» من السهل فهم مرماها، وإنما لها أيضًا معنى «باطن»، وبدون تصريح قد ألمحت عبارته ضمنًا أنه (أو

أنها) لا يجد سهولة أولا يستسيغ بدء حديث مع غريب، لقد ألمح المتحدث «باطنًا» بما يوحي بالعبارة: «إني خجول بطبعي».

وقد يقول رئيسك في العمل: «إنك مجتهد في عملك، ولا يضايقني البتّة أنك تأخرت خمس وثلاثين دقيقة عن العمل اليوم»، وتلك عبارة «ظاهرة»، ولكن رئيسك قال لك «باطنًا» شيئا آخراً، فقد لاحظ أنك تأخرت خمس وثلاثين دقيقة عن العمل، ولو كان الأمر لا يهمه بالفعل لما لاحظ ذلك ولما علّق عليه، وبالتأكيد لما كان عليه من دقّة في ذكر فترة التأخير بالدقيقة.

وستكسب ميزتين هامتين إن تعلمت كيف تكشف عن المعاني المستترة التي تختفي من وراء ما يقول الناس بألفاظهم.

كيف تساعدك المعاني المستترة

قد يقول لي قائل: «إن كل ما تقوله عن المعاني الظاهرة والباطنة أمور شائقة، ولكن ما فائدتها التي تعود عليّ، ولماذا أحاول أن أفك شفرات المعاني المختبئة وراء ما يقوله شخص آخر؟».

والإجابة هي أن كل مستقبلك يعتمد عليها، فالمعرفة الإضافية التي تستحوذ عليها تدفعك قدماً في مجرى حياتك، وتعظّم نجاحك في الأعمال، وعينك على إنجاز أية أهداف أخرى تسعى إليها، تصوّر ما تفعله من أجلك في هذين المجالين فحسب :

* مجال التفاوض : لو توقفت برهة لتنظر في الأمر لأدركت أن يومك حافل بالمفاوضات التي تغطي كل ما يخطر على بالك من توافه الأمور (كحمل طفلك على تناول السبانخ في طعامه) إلى

أهمها شأنًا (كالسبيل إلى إقناع صاحب العمل المرشح لك بأنك الشخص المناسب للاضطلاع بعبء الوظيفة الهامة)، والمعاني «الباطنة» لما يقوله لك الشخص الآخر تمدك بالمفاتيح الهامة التي تفتح بها أبواب الانتصارات في عمليات المفاوضة.

* المعلومات الداخلية: لا يسمع الشخص العادي إطلاقا عن أفضل الأعمال أو الوظائف أو فرص الاستثمار أو عروض الصفقات أو عن أمور أخرى مرغوب فيها.

ورغم أن الأشخاص الذين يعرفون الكثير عن الفرص المتميزة نادراً ما يتحدثون عنها جهراً، إلا أنه تفلت منهم دون قصد معلومات «باطنة» يعيها جيدا من له الخبرة في استنباط ما يعنّ له من عباراتهم.

وفي حين أن ليس من بين أغراض هذا الكتاب أن يعلمك كيف تفوز في المفاوضات أو أن تقيم مشروعا، فإنه يعينك كثيرا على إنجاز تلك الأهداف مرشداً إياك إلى كيفية «رفع كفاءتك العقلية» لكي تتفوّق على منافسيك أداءً وفاعلية، وإحدى هذه المهارات الهامة في قائمة أسلوب «رفع الكفاءة العقلية» هي استجلاء المعاني الخبيئة، ولنستعرض طريقة تطبيق هذه المهارة، أولا في حقل المفاوضات ثم في الكشف عن المعلومات «المطمورة».

كيف تستحوذ على مفاتيح التفاوض الهامة

لو عددت - في أي وقت كان لا يقول فيه الناس ما يعنون، لكان ذلك بلا ريب أثناء المفاوضات، فالمفاوض الجيد (سواء كان بائع السيارات

المستعملة أو مفاوض في عقد عمل، أو طفل يطلب الإذن له بالسهر) غالبًا ما يخفي ما يدور في خلده بالفعل، فالمفاوض يرغب في الحصول على أكبر التنازلات الممكنة منك، في مقابل منحك أقل التنازلات من قبله، وكلما كشف لك عن معلومات أكثر، كلما ضعف موقفه.

ولابد - من الناحية الأخرى - أن يبدو لك واضحًا وصريحًا وودودًا حتى يكسب ثقتك فيه، هكذا يحذق لعبة الظهور بمظهر المتحدث الصريح، بينما في الواقع لا يكشف لك عن أية معلومات تعاونك في مهمتك، ولحسن حظك كلّما تحدث أكثر كلما كشف لك عن المكنون عن غير عمد.

وكل من يمارسون أسلوب «رفع الكفاءة العقلية» يعرفون أن هناك «كلمات إشارية» يجب أن يستمعوا إليها في أي نوع من المفاوضات، و«الكلمات الإشارية» تحتل ثلاث فئات مختلفة، وكلما تسمعها في خلال المفاوضات، يظهر لك دليل قاطع على أن المتحدث لا يقول الحق، كل الحق، ولاشيء إلا الحق، وهاك الكلمات الإشارية كي تبحث عنها:

* بالطبع، من الطبيعي، بلا شك: عندما يبدأ المفاوض عبارته بأي من هذه الكلمات، فإن درجة اليقين أقل كثيرا مما يريد لك أن تعتقد فيه، فلو قال - مثلا - أحد البائعين، «بالطبع هذا أقل سعر يمكن أن أبيع لك السيارة به»، فهو في الواقع مستعد أن يساوم أكثر، وإذا قال صاحب العمل: «بلا ريب يمكن أن أمنحك علاوة في المرتب بعد ستة شهور»، فهو يقصد في الواقع أن هناك شكًا في ذلك.

* على فكرة، بطريق الصدفة : هدف تلك الكلمات إضفاء قلة الأهمية على العبارة المرافقة، ولكن عادة ما يكون العكس هو الصحيح، فقد يلقى بهذه العبارة في عرض الحديث، كما لو كان لا أهمية لها: «على فكرة، تستلزم هذه الوظيفة بعض العمل الليلي». ولكنها هامة في الواقع، وفي مثال آخر: «بالصدفة، هذا البيت الذي يأوي الأم والابنة يقع في منطقة سكنية لعائلة واحدة، لكن هيئة تقسيم المناطق تغاضت عنه حتى الآن»، فليس ذلك «بالصدفة» بأي حال من الأحوال.
* لا يمكنني لأن.... : عندما يجاهد المفاوض ليقول لك لماذا لا يستطيع أن يمنحك تنازلاً معينًا، فلتتأكد أنه تنازل «يمكن» أن يمنحه، وهو لا يحاول إلا إثناءك عن السعي ورائه. والعبارة – «لا يمكنني أن أخفض السعر وإلا قتلني رئيسي في العمل» – تعني بالتأكيد لو ساومت أكثر خفضت لك من الثمن أكثر»، وأيضًا: «لا أستطيع أن أدفع لك أكثر لأن ذلك سيدمر ميزانيتنا» تعني : «بالتأكيد يمكنني أن أدفع أكثر، ولكنك ستريني لماذا أدفع»، والقاعدة الأساسية تقول إنه كلما حاول المفاوض أن يصرح كلما كان أقل صدقًا فيما «لا يستطيع أن يؤدي».

وبينما لا توجد كلمات إشارية» تدلك بدقة على متى يكون مفاوضك قد بلغ أقصى ما لديه ولن يقدم تنازلات أكثر، فهناك مفتاح هام إلى معرفة ذلك وعليك أن ترقب ذلك، إنه تغيير فجائي في الموقف، فعندم يأتي مفاوض إلى

أداء أى من هذه الأفعال، فعلى الأرجح هي العلامة بأن السيل قد بلغ الزّبى ولا يجدي بعد ذلك استمرار المفاوضة معه، وتصدر عنه هذه الأفعال:

* يسقط من حسابه التخاطب معك باسمك الأول، وتزول «الحميمية» بينكما، ليصبح أكثر تكلفا يخاطبك باسمك الكامل مع اللقب (سيد جونسو بدلاً من «جو»... إلخ.
* يميل إلى الفظاظة في التعامل.
* ينظر إلى سعة يده بين الحين والحين خال فترات قصيرة.
* يبدو وأنه قد فقد الاهتمام بالحديث.
* يشرد ذهنه بين الحين والآخر.
* يكفّ من جانبه عن محاولته البيع .

فطالما يبدو على المفاوض الاهتمام والحماس في عقد الصفقة، فتأكد أن المجال لا يزال فسيحًا في الأخذ والعطاء. وعندما تبدأ ظهور العلامات المدرجة أعلاه، فأعلم أنك قد فزت بكل ما يمكن أن تفوز به، وبلغت نهاية المطاف.

كيف تميط اللثام عن المعلومات المطمورة

تعرف الطريقة التي تستخدم لحل شفرات المعاني المطمورة أو الباطنة باسم «تحليل المحتوى»، وتطبقها الحكومات لتحديد المعاني الفعلية للبلاغات الرسمية في الحكومات الأخرى، كما يستخدمها رجال التجارة والمال في الكشف عن اتجاهات المستهلكين، واكتشاف ما يخطط له المنافسون، ويستخدمونها الخبراء بأسلوب «رفع الكفاءة العقلية» في تعاملاتهم اليومية

مع الآخرين، ورغم أننا في الأغلب الأعم سنشير إلى الاتصالات الشفوية كالمحادثات والكلمات الملقاة في جمع أو الخطب، إلا أن الطريقة يمكن أن تطبّق أيضا في استنباط المعاني الباطنة في الاتصالات المحرّرة والوثائق.

ويكشف «تحليل المحتوى» عن المعاني الخبيئة بالنظر إلى تكرّر واستعمال كلمات وتعبيرات معيّنة، فعندما يستخدم أحد الأشخاص كلمة معينة أو تعبير خاص بصورة متكرّرة، فإنما ينمّ هذا بوضوح عما يجول في ذهنه.

وأجزم أنك قد طبقت طريقة «تحليل المحتوى» مرات كثيرة دون أن تدرك، فمثلا عندما يبدأ أحدهم في التحدث كثيراً عن شخص آخر، ستكوّن فكرة جيدة فحواها أن الاهتمام بالشخص الآخر يتزايد، فابنك المراهق قد يتفق على لقاءات مع فتيات عديدة، ولكنه إن أشار إلى واحدة أكثر من الأخريات، فتأكد أنها هي الأثيرة عنده التي يخفق لها قلبه، وعندما تطلب سباكًا أو كهربائيا مشغولين بأعمال كثيرة، قد يذكر أحدهما في كلامه «ربما» أمكنه أن يأتي في الغد «إذا» كان «في استطاعته» أن ينتهي من العمل في (مهمة) أخرى، حينئذ لديك مؤشر قوي – من جميع تلك الكلمات الواصفة للموقف – بأنك لن تراه عدة أيام على الأقل.

وفي المؤتمر الصحفي الذي سبق الإشارة إليه في بداية هذا الفصل، كان أسلوب «تحليل المحتوى» هو الذي مكّنني من التنبؤ الصحيح بأن الشركة في محنة، وكما أذكر، هذه هي بعض العبارات التي سمعتها:

* «سنسترد زعامتنا في هذا المجال من خلال هذا المنتج»

* «بنجاح هذا المنتج، نستطيع مرّة أخرى أن نكون أصحاب شركة الأكبر في عدد موظفيها، والأكثر تمويلاً لمحصلي الضرائب المقررة في هذه الناحية».
* «ستعود القوة العاملة لدينا إلى كامل عددها».
* «نتوقع تماماً موقفًا متحوّلاً».
* «سيكون هذا المنتج مناسبًا، وسيحل محلّ المنتجات الأخرى التي توقف خط إنتاجها».
* «وبالتحسن الاقتصادي المتوقع، نعتقد أن الطلب على المنتج من هذه النوعية سيعود إلى مستوياته السابقة».

* وواحدة من تلك العبارات لن تعني مؤشراً يعتدّ به، ولكن إذا ذكرت العبارات الست في نفس المؤتمر الصحفي، فهذه تشكل علامة حمراء كبيرة تلوح بالخطر، فبست طرق مختلفة قيل لنا إن حظ الشركة عاثر ولكن الأمل في رجوع المياه إلى مجاريها وابتسام الحظ لها في القريب العاجل، ربما تكون قد استنتجتها من «الكلمات الإشارية» التي لوح بها وهي الآتية:

«سنستعيد زعامتنا»

«نستطيع مرّة أخرى»

«سيكون في وسعنا أن نعود»

«موقف متحوّل»

منتجات توقف إنتاجها»

«ستعود إلى سابق عهدها»

فما تراه أعلاه هو نفس الرسالة تنقلها ستة تعبيرات مختلفة،

فالشركة تعثرت، ولكنها تضع أملها في المنتج الجديد الذي سيقلب الموازين، ولم تتعاقب هذه العبارات في المؤتمر الصحفي الواحدة تلو الأخرى، بل تفرّقت في مواضع من أقوال استغرقت ساعة زمنية، وهذا هو السبب في أن الصحفيين الذين لم يألفوا أسلوب «تحليل المحتوى» لم يفطنوا إلى مشكلات الشركة، ولكثرة ما قيل وما لم يشر من قريب أو بعيد إلى تلك المشكلات ضاع مدلول تلك العبارات الست من أغلب الأشخاص وفوّت طول الحديث عليهم التقاط مغزاها.

لقد علّمني أسلوب «رفع الكفاءة العقلية» - مع ذلك- شيئا من «تحليل المحتوى»، فقد علمت أن الأشخاص الذين يكرّرون عبارات متشابهة المرة بعد المرة كثيرا ما يكشفون بدون قصد عن المعلومات المطمورة، وذلك ما حدث بالضبط هنا، فأتاح لي أن اكتشف موضوع «المشكلة» في حين غاب هذا عن الصحفيين الآخرين.

مفتاح النجاح في تحليل المحتوى

سيمكّنك أسلوب «تحليل المحتوى» من التقاط «الإشارات» مما يقول الناس، فتكسب المعلومات التي لم يقصد الشخص الآخر إظهارها لك؛ لأنك تعرف كيف تكشف عن الموضوعات المتكرّرة في الحديث أو الخطاب.

ولكن ليس من الضروري أن تنتظر الإشارات غير المتوقعة، فالمفتاح إلي النجاح المرموق في أسلوب «تحليل المحتوى» هو المعرفة المسبقة بما أنت قادم على الاستماع إليه.

وأسمعك تحتج قائلا: «انتظر لحظة، أنّى لي أن أعرف ما أنتظر سماعه وأنا ليس لدي فكرة عن المعلومات الباطنة».

والردّ هو أنه إذا كنت مستعداً - بمعرفة الإطار العام للمعلومات- فسيكون ذلك أداة معاونة لك - وليس بالضرورة الجزئيات التفصيلية - وسيغدو أسهل لك التقاط أية إشارات تسربت من المتحدث عفوا دون عمد.

فمثلاً عندما غطيت مؤتمر الصحافة - مثلاً - كنت أبحث عن زاوية غير عادية، فقد كان الغرض من المؤتمر هو الإعلان عن منتج جديد، ولكن حيث إن الجميع كانوا يغطون هذا، كنت أريد شيئا مختلفًا، فلإدراكي أن الشركة مصدر عمل هام للكثيرين وكذلك مموّل كبير للضرائب في تلك المنطقة اتخذت قراري بالاستماع موجها عنايتي إلى الشركة نفسها، أكثر من اهتمامي بالمنتج الجديد، وهكذا تيسّر لي التقاط الإشارات المتكرّرة عن مصاعب الشركة.

بناء المستقبل الوظيفي بتحليل المحتوى

لي صديقة طموحها لا حدود له، تعمل في المصرف المركزي بالمدينة وهي تقول : «لم أشأ الانتظار إلى ما يقرب من سن التقاعد لأبدأ في تكوين ثروة»، وكانت الكثير من المهارات المذكورة في أسلوب «رفع الكفاءة العقلية» قد قدمت «لماري» يد المعونة في عملها، وتعزو الفضل إلى واحد من تلك السبل وهو سبيل «تحليل المحتوى» في وصولها إلى منصب نائب الرئيس.

وتتذكر قائلة : «كان ذلك في أحد اجتماعات مجلس الإدارة، حين

دخلت الاجتماع بهدف التقاط أية معلومات قد تؤدي إلى فرص جديدة لي في المصرف، وفي خلال الجلسة سأل أحد النواب عن مشكلة خاصة، وكان ردّه أننا لا ينبغي أن نقلق من الأمر؛ لأن الاحتياطات قد اتخذت لتناولها بأسلوب جديد.

وبالطبع شد ذلك انتباهي، فما هو الأسلوب الجديد؟.. ثم بعد بضع دقائق أشار هذا المدير إلى مكان خال في وظيفة خصصت لمشروع جديد، وقبيل انتهاء الجلسة، اقترح إذا ما كان لدينا أصدقاء في المصارف الأخرى فلنتح لهم الاتصال بإدارة شؤون العاملين؛ لأنه في القرقب العاجل، ستكون هناك وظائف إدارية شاغرة.

وواحد زائد واحد زائد واحد يساوي ثلاثة، وفي هذه الحالة ثلاثة تعني أن قسماً جديداً يوشك افتتاحه في مصرفنا، وكان ذلك واضحاً لي، وربما لي وحدي، مما قد قاله الرئيس، فقد أخبرنا أن وظائف عمل جديدة قد نشأت، وقد خصص مكان لمشروع جديد، وأن إجراءات تعيين في الطريق، فهل تعلم ماذا فعلت؟ لقد تقدّمت بطلب الانتقال الفوري إلى مجموعة عمل النائب الأول للرئيس، فقد شئت أن أكون من البداية في المشروع الجديد، مدركةً أنه مهما كان الأمر فستكون هنالك فرص غير عادية للتقدم والنماء».

وبالفعل نمت وتقدّمت «ماري»، فقد اشتغل القسم الجديد بعمليات خارجية، وكان يمثّل لها ذلك مجالا جديداً مثيراً، ولم يمض إلا وقت قصير على نقلها، إلاّ وتم تعيينها مراقباً، وبعد عام آخر رقّت إلى وظيفة نائب رئيس.

وتقول ماري: «لقد كنت أنا الوحيدة من الحضور في اجتماع مجلس الإدارة هذا، التي تصرّفت على الفور على ضوء ما ارتجله النائب الأول للرئيس من عبارات سقط منها عفواً تلك المعلومات، وكنت أنا الوحيدة -من تلك المجموعة - التي ارتقت السلم الوظيفي بمثل هذه السرعة، ويرجع الفضل في ذلك إلى أسلوب «تحليل المحتوى» في بلوغي هذا المنصب.

ابنِ الشعبية والهيبة بالاكتراث بالإشارات بينك وبين الآخرين

دارت أغلب مناقشاتنا في هذا الفصل إلى الآن حول تطوير مهارات الاستماع إلى الأفضل من أجل كسب معلومات إضافية، ولكن هنالك فائدة أخرى يهمل تقديرها أشخاص كثيرون، ذلك أنه إن كنت مستمعا جيدا ماهرا فستساعدك هذه الميزة على بناء شعبيتك ومقامك بين الناس.

وواحدة من أيسر الطرق لكسب صداقة الآخرين وإعجابهم هي أن تصغ بعناية إلى ما يقولون، إنها الطبيعة البشرية أن يحب الناس أن تستمع إليهم، وهم يريدون من الشخص الذي يتحدثون معه أن يسمع كل ما يقولونه ويفهم وجهة نظرهم، فالمستمعون المجيدون يعدلون وزنهم ذهباً؛ لأن الجهد الذي يبذلونه سيكون العائد منه أضعافا مضاعفة.

فمثلا - هل تعلم أنك بإصغائك جيداً إلى محدثك، يكافئك بإصغاء أشد تركيزا إليك عندما تتكلم؟ فالطريقة المضمونة لحمل آخر على الاستعداد لتلقي الأفكار منك هي البدء بالاستماع إليه.

وكان بهذه الميزة أن استطاعت صديقة لي حميمة «هيلين أو» أن

تحصل على رحلة مجانية إلى أوروبا من أجل ابنتها «ايمى». فقد كانت إحدى المنظمات البلدية ترسل مجموعة من الصغار يبلغون عشرين طفلاً، في زيارة متبادلة لمدة أسبوعين، واختار الأطفال للسفر مديرو المدارس، ولم يكن اسم ابنتها «ايمى» مدرجًا في القائمة.

وتقول هيلين : «عندما سألت مدير المدرسة عن السبب أوضح أنه على الرغم من أن «ايمى» تمتاز بصفات حميدة كانوا يودّون لو ضموّها في الرحلة، ولكن الطلبات كانت أكثر بكثير من الأماكن المتاحة، ولما سألت إن كان من الممكن إدراجها في قائمة الاحتياطي وافق، ولكنه أشار أيضًا إلى أن عددا من الأطفال الآخرين كانوا بالفعل في لائحة الانتظار.

ثم تذكرت ما كنت قد علمته عن فوائد أن تكون مستمعًا جيداً، وكن مدير المدرسة يبدو منهكا بالاشتغال في إعداد الرحلة للخارج، وأبديت ملاحظة عن الضغط الذي كان من الواضح أنه يعاني منه، وبينما كان يروى عن كل الأعباء التي كان يواجهها والتي تتعلق بمشروعه بالإضافة إلى عمله المنتظم كنت أعيره كل انتباهي في الإصغاء وأبدو شديدة الاهتمام بما يقول.

ومن الواضح أنه قدّر حق تقدير إتاحة الفرصة له لتفريغ الشحنة في صدره، وخصوصا مع مستمعة جيدة تقبل على الإصغاء، وبعد خمس عشرة دقيقة توقف وقال : قولي لي لماذا هذه الرحلة هامة إلى هذا الحدّ بالنسبة «لإيمى».

لم أر هذا الأسلوب يخيب أبدًا! فعندما تريد أن تنقل فكرة إلى شخص ما فإن أفضل وسيلة لإزالة الجليد الحاجز بينك وبينه هي أن تستمع

أولاً إلى ما عليه أن يقول، وحين يفرغ من ذلك فإما أن تحوّل الحديث تجاهك وإما أن يتلقى حديثك إن بدأت فيه.

لقد شرحت الأمر، وبينت أن أجداد «إيمي» جاءوا من البلد الأوروبي الذي يزمعون ترتيب الرحلة إليه، وأود لو عرفت أكثر عن تراثها، فلم يعد مدير المدرسة بشيء، إلا أنه بعد بضعة أيام، عندما اضطر أحد الأطفال إلى إلغاء الرحلة بسبب مرض في محيط العائلة، اختيرت «إيمي» كبديلة.

وكما أثبتت «هيلين»، فإن للإصغاء الحاذق أثره أكبر من منح المعلومات الأفضل، وهو أداة فعالة لكسب سبيلك إلى الآخرين.

كيف تحصل على المعلومات من الذين لا يريدون منحك إياها

يمكن أن تصغي إلى الأبد، لكن ذلك لن يفيدك إذا لم يكن هناك ما تصغي إليه، ولهذا السبب أضمّن - كواحدة من مهارات الإصغاء الجيد، حذق حمل الآخرين على الكلام في أمور ما كانوا ليتحدثوا عنها من تلقاء أنفسهم، والمعلومات التي تكسبها بهذه الطريقة، يمكن أن تغير جذريًا من حياتك ومستقبلك.

وهناك طرق مضمونة لاستخراج المعلومات الهامة من الأشخاص النين لايريدون منحك إياها، وبالطبع، فإني أتحدث عن طرق شريفة تماما، وسأدع التصنت والتلصّص والتعذيب للجواسيس، أما الطرق المضمونة التي أشير إليها تتيح الناس أن يخبروك بما تريد أن تعرف، عن طيب خاطر، بل وبحماس شديد.

وليس في هذه الطرق سرٌّ يُخفى، فالمحققون الماهرون يستخدمونها كل يوم، ومراسلو الأخبار من الصحفيين، ومدراء شؤون العاملين، والآخرون في مجالات أخرى الذين ينحصر عملهم في استنباط المعلومات التي هم في حاجة إليها، وما يستخدمه المحترفون من أساليب في عملهم يمكنك أن تستخدمه لتحصل على المعلومات التي ستعينك على التقدم في مجرى حياتك، ولا حاجة لك إلى أن تكون محققًا لكي تنتفع في وقت مبكر بعبارة تتناول فتح أبواب الوظائف أو فرص العمل أو الاستثمار.

ماذا يفعل المحقق المتمرّس أو المراسل الصحفي أو المحامي أو الممتحن في المقابلة الشخصية ، عندما لا يتطوّع الشخص المتقدم من تلقاء نفسه بالمعلومات التي يحتاج إليها؟. إنه يتبع عملية تتكون من خطوتين:

١ - يتطرق المحترف إلى موضوع يكون فيه الشخص الآخر مستعداً لمناقشته، فيحلّ عقدة لسانه ويثير فيه الحماس.

٢ - بينما يظل الشخص الآخر يتحدث بإسهاب وحماس، يوجّه المحترف الموضوع نحو «أطراف» الحديث الذي يرغب بالفعل الخوض فيه.

وتكاد تكون النتيجة مؤكدة، في أن يبدأ الشخص الاخر يتطوّع أكثر فأكثر بالمعلومات عن الموضوع «المحظور»، وقبل مضي وقت طويل ستحصل على كلّ ما تريد أن تعرف، فيجعل الشخص يناقش موضوعا يحبه ويتحمس له، تكون قد جرّدته من السلاح، ثم بتوجيه عجلة قيادتك برفق تجاه ما ترغب في معرفته، سيؤدي تأثير قوة الدفع الذاتية التي أنشأتها فيه إلى الاستمرار في الكلام.

لقد تلقيت خطاباً من رجل تضاعف مرتبه ثلاث مرات في خلال عام واحد؛ لأنه استغل هذا الأسلوب، فقد قرأ «تيد. ك» مقالا كتبته في موضوع أسلوب «رفع الكفاءة العقلية» وصمم على التطبيق في أقرب فرصة، وقد جاءت الصدفة سريعا، وهاك ما يرويه «تيد» عما حدث:

«إن الشركة التي أعمل بها صغيرة، محكمة في نسيجها، وتحمل على عاتقها أشخاصا كثيرين أكبر مني وأقدم في الوظيفة، وليست هناك فرص كثيرة للتقدم لسبب بسيط، وهو أن هناك كثيرين في معظم الأقسام بالفعل في قوائم الانتظار، وعادة في مثل هذه الظروف فإن أفضل وسيلة للتقدم هي النقل إلى شركة أخرى، ولكنني، بسبب التزاماتي العائلية، فإنني مقيد بالناحية التي أعيش فيها، وما من شركات مشابهة أخرى قريبة.

لقد قررت أنّ - في أي شركة يكون بها العديد من الموظفين الذين سبقوني في الأقدمية فإن السبيل الوحيد إلى التقدم هو القفز أمامهم عن طريق المهارات التي تحتاج إليها الشركة، فذهبت إلى رئيس الشركة وسألته ما الذي يمكن أن أفعله حتى أجعل نفسي أعظم قيمة في نظر الشركة، ولم يساعدني كثيرا، بقوله لي أن أظل أؤدي العمل الذي أقوم به بكفاءة، ومن الواضح أنه لم يكن يطمح لي كما أطمح لنفسي.

ثم تذكرت أسلوب الحصول على المعلومات ممن لا يريدون منحها، فجعلت الرئيس يتحدث عن عمله وعن كل مسؤولياته، فالناس ملهوفون على الحديث عن عملهم أهميته، وعن جدهم واجتهادهم، وليس رئيس استثناءً، وبرفق وتؤدة قدت دفّة الموضوع تجاه المشاكل التي تعترضني وعليّ أن أواجهها، وسألته عن أكثرها ازعاجا وحددّها لي.

وقبل أن أغادر مكتبه عرفت ما هي خطوات التقدم في عملي، فقد تطوّع رئيسي (دون أن يقصد) بالإدلاء بالمعلومة التي تفيد بأن واحدة من أضخم المشكلات هي العثور على الأشخاص المؤهلين ليساعدوا في الإشراف على العمل في نوبة الليل، ولك أن تتأمل كيف أني عندما سألته مباشرة عما في إمكاني عمله في سبيل التقدم الوظيفي، لم يكن متعاونا، فلم يكن يتصورني في أية وظيفة أخرى غير التي أؤديها، ولكن بعد بضع لحظات - بفضل حثي الخفي له، كان يروي لي عن المكان الذي هو في حاجة ماسة إلى المؤهلين فيه.

وبعد يوم أو اثنين توجهت نحو قسم شؤون العاملين، وعرضت نقلي إلى نوبة الليل، لو كان هناك الحاجة إلى عمل رقابي، وكانت هناك وظائف خالية، وبالطبع حصلت على الوظيفة، وهناك زاد مرتبي على الفور، ولأنه لم يكن هناك إلا القليل أمامي في قائمة الانتظار، فقد ترقيت مرات عديدة، وأصبحت الآن المشرف العام على نوبة الليل، وأحصل على ثلاثة أضعاف ما كنت أحصل عليه يوم ذهبت إلى رئيس الشركة لأجعله يفشي بالسرّ.

وما هي إلا الطبيعة البشرية في أن أغلب الناس الآخرين لا يهتمون بمستقبلك ذات اهتمامك، ولذلك، عندما تبحث عن معلومات تساعدك، فلن تجدهم في الغالب متعاونين معك كما تحب أن يكونوا، واكتشف «تيد» ذلك عندما تحدث إلى أهم شخصية بالشركة.

وفي المرة التالية - وفي كل مرّة- تصادف فيها شخصاً يرفض أن يقدّم لك المعلومات النافعة التي تنشدها ، طبّق الأساليب التي تعلمتها هنا،

وعندما لا يريد أحدهم التحدث فيما يهمك، فاجعله يتحدث ويتحمس فيما يهمّه هو، ثم قُد برفق وبهدوء دفّة الحديث تجاه ما تريد أنت فعلاً أن تعرفه، وستكون قد أطلقت عنان القوة الدافعة الذاتية التي ستضمن استمراره في الحركة والحديث حتى تحصل على كل المعلومات التي تحتاج إليها.

- ١٠ -

استخدام أسلوب
رفع الكفاءة العقلية

بينا فيما سبق من هذا الكتاب أن من أهم الأساليب الفعالة للتفوق على الآخرين أسلوب استخدام نسبة أكبر من قوتك العقلية تفوق النسبة التي يستخدمها الآخرون، ويوضح هذا الفصل كيف أن نفس المبدأ الذي يتيح لك أن تتفوق بذكائك على الآخرين، يمنحك القدرة على ضبط أفعالك.

وسوف نتعلم من خلال هذا الفصل كيف أن رفع الكفاءة العقلية سيجعل زمام أمور الآخرين في يديك وأيضا:

* يجعلهم يفعلون أي شيء من أجلك.
* يعمل على حل جميع الخلافات من أجلك.
* يجعل أراءك تسود.
* يخلق انطباعًا قويا عنك لدى الناس الذين يستطيعون مساعدتك.

ويقول المليونير العصامي (الذي صنع نفسه بنفسه) كين س (لقد وجدت منذ زمن طويل أنه يجب ألا يكون الإنسان في الواقع أدهي من الآخرين لكي تدفعهم للعمل أو للتفكير بالأسلوب الذي تريده) ويستطرد قائلاً (هيك لم أكن حسن المستوى في المدرسة. ولم يتوقع معلمي الكثير لي عندما

اطلعوا على نتائج اختبارات مستوى الذكاء الخاصة بي، ولم يتحسن مستواي إلا بعد أن تركت المدرسة وتعلمت بعض الأساليب المعروفة الآن برفع الكفاءة العقلية وعندئذ بدأ النجاح يصرف طريقي).

فكين، الذي يمتلك سلسلة من المطاعم، هو أول من يعترف بأن قدرته في التعامل مع الآخرين ليست أعظم من قدرة أي منهم.

ويوضح كين رأيه قائلا: «إن الأمر يتعلق ببساطة بمعرفتي لكيفية الاستخدام الأفضل لكفاءتي العقلية بطريقة أفضل من الآخرين).

إن استخدام رفع الكفاءة العقلية لتوجيه تفكير وأفعال الآخرين هو ما مكّن كين من بناء امبراطورية المطاعم التي بناها، وباستغلال القدرة التي نمتلكها جميعًا للتأثير في الناس فقد استطاع كين أن:

* يقنع البنك بمنحه تمويلاً بنسبة واحد في المائة لبناء أول مطعم له،.
* يقنع بلدية المدينة التي يقيم بها بتغيير منطقة موقع المطعم.
* يأخذ كبير الطهاة من أحد الفنادق الكبيرة في المدينة.
* يجذب حشود كبيرة من الزبائن لمؤسسته الجديدة.
* يكتسب بسرعة فائقة سُمعة طيبة.
* يعتمد على نجاحه الأول في إقامة سلسلة من مطاعم اللحوم والأسماك.

وأنت أيضًا لديك هذه القدرة التي يمتلكها كين لخلق انطباعًا جيدًا في نفوس الآخرين ونتناول في هذا الفصل إمكانية تطوير هذه القدرة لديك

لأقصى حد حتى يتسنى لك أيضاً الفوز بثقة ومساندة الآخرين في تحقيق أهدافك.

السر وراء القوة الحقيقية

القوة عبارة عن مقايضة. فأنت تجعل الآخرين يفعلون ما تريد عن طريق منحهم شيء ما يريدونه. إن رفع الكفاءة العقلية أو زيادة الكفاءة العقلية تبرهن على أن ما تستطيع منحه للآخرين يمكن أن يكون شيئاً ضئيلا جداً بالمقارنة بما يمنحونه لك في المقابل.

وأول شيء يجب أن تدركه هو أنه لا يوجد أحد يقوم بفعل شيء رغماً عنه . فالموظف مثلا حتى من يكره عمله، يذهب إلى العمل ليحصل على راتب بدلاً من البقاء في المنزل مفلساً. والضحية التي صاحبها شخص ما لسلبها، تريد أن تتنازل عن المال، لأن ذلك أفضل من أن تجرح أو أن تقتل، والشخص الذي يقوم بعمل الخير للآخرين يفعل ذلك للحصول على مكافأة يريدها: إنه الشعور الطيب الذي يمنحه له هذا العمل الخيري.

الآن، قد حصلت على لمحة عن رفع الكفاءة العقلية الذي يمكنك من قيادة الآخرين ببراعة استخدام القوة الحقيقية. وبذلك تكون قد تعلمت الأساس الأول لقيادة الآخرين بشكل مباشر.

> ان أسرع الطرق لتحريك الناس هو أن تفهم أن كل شيء يفعلونه إنما هو بهدف إسعاد أنفسهم.

فكل فعل يصدر منا يكون بهدف إرضاء الاحتياجات المانية

والعاطفية. يعني أننا نعمل لكي نوفر الطعام والمأوى. نذهب لدور العبادة لتنمية شعورنا بالسعادة الروحانية. نتطوع بالعمل في مستشفى محلي، لأن ذلك يمدنا بالشعور بالدفء عندما نساعد الآخرين. نسرع بذهابنا للعمل في مؤسسة وطنية لأن ذلك يمنحنا الشعور بالأهمية.

أحد الاحتياجات العاطفية الرئيسية هو الذي ذُكر أخيرا في الفقرة السابقة (الشعور بالأهمية) فلا يوجد كائن بشري في أي مكان لا يتوق إلى الشعور بالأهمية، ويمكن أن يقال أن كل شيء نفعله هو لجعل أنفسنا نشعر بمزيد من الأهمية. حتى الشخص الذي (يتسم بقسوة القلب) والذي يمنح وقته أو ماله لمؤسسة خيرية، إنما يفعل ذلك في الواقع لأن القدرة على مساعدة الآخرين يزيد من شعوره بالأهمية.

وهذا يقودنا إلى المبدأ الثاني لاكتساب قيادة الآخرين.

يمكنك أن تجعل أي شخص يقوم بفعل أي شيء يعطيه الشعور بالأهمية.

هذا هو نظام المقايضة الذي سبق وأن تحدثت عنه، فأنت لست مضطراً لأن تبذل المال أو أن تهدد شخصاً ما بإلحاق ضرراً جسدياً به، كما أنك أيضا لا تحتاج بالضرورة إلى التوسل لشخص ما للقيام بتنفيذ أوامرك. كل ما تحتاجه هو أن ترتب الأمور حتى يتسنى لهذا الشخص أن يكتسب شعوراً بالأهمية عن طريق فعل ما تريده أنت أن يفعله.

وماذا يتطلب ذلك منك؟ فقط جملة أو اثنتين.

بعض الأساليب الكلامية التي تمنحك القدرة على قيادة الآخرين

دائمًا ما يذهل الأناس المستجدون على أساليب القدرة الشخصية لرفع الكفاءة العقلية، للاختلاف الذي تحدثه بعض من الكلمات الصغيرة، ويكون هذا الاختلاف بين مجرد سؤال شخص ما للقيام بعمل شيئًا لك، أو التلفظ بطلبك لفعل هذا الشيء بطريقة تجبره على القيام به؛ لأن ذلك يجعله يشعر بمزيد من الأهمية.

فالناس تمشي لمسافات طويلة من أجل:

* اكتساب بعض من تقدير الذات.
* قضاء حياتهم في اكتساب سمعة طيبة.
* البرهنة على احتياج الآخرين إليهم.
* مواجهة التحديات.
* إثبات تفوقهم.

وفي كل حالة من هذه الحالات أو غيرها، يمكنني القول بأن الشيء الذي يسعى إليه الشخص في الواقع هو الشعور بالأهمية. وعندما تستطيع إمداده بذلك، فإنك تصبح سيداً له. وتحصل عندئذ على الكثير مما تريده عن طريق إعطائه قليلً مما يريده.

وقد أشرت في كتابي (الضوابط الديناميكية لقيادة الآخرين) إلى أن منح الشعور بالأهمية لشخص ما يمكن أن يصنع المعجزات في أي موقف، حتى في أن تجعل أمين الشرطة يمزق بطاقة المرور الخاصة بالمخالفات.

يروي هذا الكتاب تجربة قدمها عميل في عملي وهو الشخص الذي شرحت له فعالية الشعور بالأهمية.

وبعد مرور ساعة أو ساعتين من إخباري فرانك أسلوب إشعار الآخرين بأهميتهم عن ال (FOI) اتصل بي تليفونيا، وتحدث إليّ بصوت ينم عن إشارته.

وقال فرانك (لقد نجح أسلوب إشعار الآخرين بأهميتهم: أتتذكر عندما قطعت اجتماعنا لإيداع وديعة بنكية؟ حسنًا فإن سرعة قيادتي للسيارة وأنا في طريقي للبنك تسببت في حصولي على بطاقة مخالفة السرعة، فقد أوقفني أمين الشرطة لقيادتي بسرعة ٤٥ ميلا في الساعة في منطقة لا تتجاوز فيها السرعة ٣٠ ميلا في الساعة.

لقد أوقف فرانك من قبل بسبب تجاوزه السرعة المحددة ولكنه لم يستطع أبدا التهرب من الحصول على بطاقة مخالفة. عن طريق المحادثة المباشرة مع أمين الشرطة. ولكن هذه المرة قرر فرانك أن يستخدم أسلوب (إشعار الآخرين بأهميتهم) أو الذي شرحته له.

وبما أنه لم يتحدث أبدًا من قبل مع أمين الشرطة، فكان فرانك لا يعرف ما الشيء الذي يشعر هذا الشرطي بأهميته. عندئذ فكّر فرانك في شيء ما.. وهو قدرة الشرطي الفائقة في القيادة، فقد رآه فرانك في مرآة السيارة وهو يصارع طريقه خلال زحام المرور للحاق بسيارته.

قال فرانك للشرطي (إنك كمحطة توليد قوة كهربائية وراء هذه العجلات – فلابد أنك قادر على اللحاق بأكثر السيارات سرعة).

رد عليه الشرطي متفاخراً (إنني أقوم بعملي) وكان يمسك بدفتر المخالفات.

فقال له فرانك (حسناً، لابد أنك كنز ثمين في قوات الشرطة بما أنك تتمتع بهذه القدرة العجيبة على القيادة على هذا النحو، أراهن على أن أمناء الشرطة الصغار يمكنهم أن يتعلموا الكثير منك).

ورد عليه الأمين الذي بدأ مبتسماً (نعم يمكنهم ذلك، فبعض الصغار في قوات الشرطة ليسوا أكثر من مجرد سيارات عتيقة، فهم يعرفون القيادة بسرعة ولكنهم لا يملكون القوة على إصدار الأحكام والتوقيت المناسب الذي تعلمته أنا على مر السنين).

واستمرت المحادثة بهذه الطريقة لبضع دقائق، وتظاهر فرانك بعدم رؤيته للشرطي وهو يعيد دفتر المخالفات ثانية إلى جيبه. وعندما نفذ فرانك أسلوب إشعار الآخرين بأهميتهم قولاً وفعلاً، تلقى محاضرة لطيفة من الشرطي بدلاً من بطاقة مخالفة السرعة.

وكما أوضحت في الكتيب الشامل (الضوابط الديناميكية للسيادة على الآخرين) فإن مدح فرانك لهذا الشرطي كان صادقاً، ويجب أن يكون ذلك، لأن أسهل شيء في العالم هو المديح غير الصادق لشخص ما.

ومن ناحية أخرى، فإن الاطراء الصادق يعتبر واحداً من أقوى الأساليب في العالم.

والآن هيا لنلقي نظرة على الأساليب الأخرى (لإشعار الآخرين بأهميتهم) التي تجعل الآخرين ينفذون أوامرك.

كيف تجعل أي شخص يقوم بفعل أي شيء تقريبًا إليك

أولا: يجب فهم أنه من طبيعة الإنسان استعداده للتضحية بأي شيء تقريبًا إذا ما كان ذلك سيزيد شعوره بالأهمية، ما السبب في اعتقادك على سبيل المثال، وراء إصرار رؤساء بلدية بعض القرى والمدن الصغيرة على العمل مقابل ما يقل عن ٣٠٠٠ دولار في السنة، في بعض الأحيان دون مقابل على الإطلاق؟

ولماذا يصر الآلاف من عمال تسجيل الاسطوانات في المحطات الإذاعية الصغيرة على العمل مقابل تقاضي أقل أجر أو حتي أقل القليل، بالطبع أنك تعلم الإجابة. ومن ناحية أخرى فإن عمال النظافة التابعين للبلدية والعاملين بنظام التجميع (وهو نظام تجميع الماكينات والأدوات والعمال بحيث ينجز كل عامل عملية خاصة على سلعة ناقصة حتى يتم إخراج السلعة على الوجه الأكمل دائمًا ما يطالبون بأجور أعلى. فهم يشعرون بقليل من أو تقريبًا لا يشعرون بالأهمية في عملهم.

وإليك الشيء الثاني الذي ينبغي أن تعلمه: بغض النظر عن الكيفية التي تلبي بها الحاجة إلى الشعور بالأهمية، فإن البشر دائمًا ما يتوقون إلى الشعور بمزيد من الأهمية تمامًا مثل شغفهم إلى الطعام عند شعورهم بالجوع فهذا الشعور مثل الشهية التي تظل مفتوحة طوال الحياة.

الأمر الثالث: الأناس الناجحون في التعامل مع الآخرين يعلمون أن الطريقة الوحيدة الأكثر فعالية هي أن:

١ - تتبع أسلوب الشعور بالأهمية أمام الآخرين.
٢ - ترتب الأمور بحيث يستطيع الشخص تحقيق أسلوب (الشعور بالأهمية) عن طريق فعل ما تريده أن يفعله.

وفي التجربة التي مرَّ بها فرانك مع ضابط المرور، كان عرض فرانك لتقدير الذات هو السبب الذي أنقذه من بطاقة مخالفة السرعة، إن فرانك قد استنجد بشكل واضح بشيء أثار فخر ضابط المرور وهو قدرته الرائعة على القيادة لدرجة أن الضابط أراد أن يناقش هذا الأمر مع فرانك ليسمع مزيداً من المديح. ولم يكن هذا ليحدث إذا حرر الضابط بطاقة مخالفة السرعة، وبذلك فقد استبعد الضابط دفتر المخالفات ووضعه في جيبه.

وهناك أسلوب آخر لإتباع طريقة إشعار الآخرين بأهميتهم أمام شخص ما وهو منح شخصًا ما السمعة الطيبة التي يقضي حياته وفقا لها، عندئذ لاحظ كيف أن هذا الشخص سيعمل بهمة ونشاط في الاتجاه العكسي الذي كان ينتهجه فقط لتحقيق هذا الأمر.

كانت ليندا س. تُدير محلاً صغيراً لبيع بعض الحلوى في ردهة أحد المراكز التجارية، وكان طبيب الأسنان صاحب هذا المحل نادراً ما يوجد به حيث كان يعتمد على ليندا للإشراف على المحل وإدارته طوال الساعات التي يعمل فيها المركز التجاري.

وبسبب هذه المسؤولية (بجانب الساعات الإضافية التي تعملها ليندا) فقد كان طبيب الأسنان يعطي ليندا أجراً مجزيًا.

ثم قررت زوجة طبيب الأسنان صاحب المحل أن تعمل، وبالرغم من أن ليندا استمرت في عملها في المحل، إلا أن زوجة الطبيب قامت بنفسها بإدارة المحل وتحديد المواعيد.

وقال طبيب الأسنان لليندا (إننا مضطرون لأن نقلل أجرك، فأنت الآن تعملين عدد ساعات أقل وبالتالي فقد تقلصت مسؤولياتك).

وجادلته ليندا بخصوص هذا الشأن وأشارت إلى أنها انتقلت مؤخراً إلى شقة جديدة وكانت تعتمد على المرتب الذي تحصل عليه. ولكن طبيب الأسنان أصر على أن العمل لم يعد قادراً على أن يعطيها الخمسين دولاراً الإضافية التي كانت ليندا تحصل عليها أسبوعياً.

وعندما لم تجد ليندا مكاناً آخر للعمل فيه، قامت بتطبيق أسلوب (إشعار الآخرين بالأهمية).

فأخبرت ليندا رئيسها قائلة: (لقد كنت دائماً عادلاً معي وأعرف أنك ستكون عادلاً معي الآن. فكنت دائماً عطوفاً وكريماً معي طوال الوقت الذي عملت فيه لديك، وأعرف أنه مهما كان القرار الذي ستتخذه بشأن راتبي الجديد سيكون أيضاً كريما وعادلاً).

وانتهت المحادثة بهذه الطريقة وعمدا حصلت ليندا على راتب الشهر التالي، رأت أن صاحب العمل قد خصم من راتبها خمسة دولارات فقط.

وتعلق ليندا قائلة: «كنا نتحدث بشأن خصم خمسين دولاراً من راتبي)، ولكن بفضل استخدامي أسلوب إشعار الآخرين بأهميتهم، فلم يخصم من راتبي سوى خمسة دولارات فقط).

وقد منحت رئيسها في العمل سمعة العدل والكرم في حياته هذا بالضبط هو ما فعله طبيب الأسنان.

تلبية الاحتياجات المُلحة للحصول على ماتريد

إن الحاجة المُلحة التي يتشارك فيها جميع الناس هي الرغبة القوية في الشعور باحتياج الآخرين إليهم. والناس الذين يعرفون كيفية تحفيز الآخرين يدركون ذلك، ويحفزون الآخرين للقيام بالعمل عن طريق تلبية هذه الحاجة الملحة. ويمكنك أن تفعل نفس الشيء، والطريقة المثلى لجعل شخص يقوم بتنفيذ أوامرك هو أن ترتب الأمر بحيث تفعل أنت ما تريد أن يفعله هو، وبذلك سيشعر هذا الشخص بمدى احتياج الآخرين له.

إن بوب. أ، وهو واحد من أكثر مشرعي الدولة فعالية، دائما ما يعاد انتخابه بالرغم من أنه ينتمي إلى حزب الأقلية السياسية في منطقته، ويتخطى الناخبون ولائهم الحزبي ليصوّتوا لصالح بوب لأنه قام ببناء مؤسسة هائلة للتبرع من أجل أن ينال دعم الآخرين له، ولكن كيف استطاع من جانبه أن يقنع المتطوعين للعمل بجدٍ لقد نجح في ذلك عن طريق إشعارهم بأن هناك حاجة ماسة إليهم.

ويفسر بوب الأمر لنا قائلاً: «يشعر الناس بعدم جدواهم عندما يتعلق الأمر بحكومة كبيرة. فيعتقدون أنه لا يوجد سبيلاً لمحاربة مجلس المدينة. حسنًا فأنا أعطيتهم هذه الطريقة، أي أدعهم يعلمون أن (الفتى الصغير) إنما هو كبير بالنسبة لي، وأني سوف أناضل من أجل حقوقه في الهيئة

التشريعية. ولكن من أجل أن أفعل ذلك يجب أن أتغلب على الأشياء الشاذة في المنطقة التي طوّقتها المجموعة السياسية للحزب الآخر).

سيتغلب بوب على الأشياء الغريبة عن طريق الحث على مساندة أهداف المتطوعين، فهو يحصل على هؤلاء المتطوعين ويجعلهم يستمرون في العمل وذلك بأن يدع كلاً منهم يعلم بشكل فردي مدى أهميته أو أهميتها في مجال العمل.

ويستطرد بوب قائلاً : «انني لا أشكرهم كمجموعة، فأنا أبدي ملاحظاتي على عمل كل شخص، وعندما أنفرد بهذا الشخص، أخبره بمدى أهمية مجهوداته لي ولقضيتنا، في الواقع فإني أذكر عمل هذا الشخص تقريبًا في كل مرة أراه فيها.

وبلاشك فإن هذا الأسلوب يجعل هذا الشخص يشعر بأهميته. ولابد من ذلك وإلا فكيف يمكنك تحفيز الناس على القيام بالمهام الدنيوية مثل لصق الآلاف من طوابع البريد، وإغلاق الآلاف من المظاريف، أو العمل دون كلل على أرصفة لتوزيع المنشورات؟).

ربما توجد طرقًا أخرى للحصول على ما تريده من الآخرين، ولكن لا توجد طرقًا أفضل من ذلك وخير شاهد على ذلك هو عدد الأصوات التي حصل عليها بوب في منطقته الانتخابية.

إظهار التحدي للحصول على ما تريد

إنك تعلم بأن هذا الأسلوب ينجح مع الأطفال، ولكن هل سبق لك أن جربته مع الكبار؟ إن البالغين والأطفال أيضاً سيعملون بأقصى استطاعتهم لمواجهة التحدي.

فأنت ترى الأطفال الصغار يعانون كثيراً ليحملوا شيئاً كبيراً جداً لأن يحملوه، فقط ليثبتوا أنهم يستطيعون حَمل هذا الشيء فربما تتحدى الأطفال لتجعلهم يفعلون ما تريد.

ربم تقول للأطفال أراهن أنك لن تعيد هذه اللعب إلى أماكنها ثانية وأنت تعلم تماماً أنه يستطيع فعل ذلك.. سيفعل ذلك حقاً.

هذا النوع من التحدي البسيط يمكن أن ينجح بتكراره مع الأطفال الصغار، ولكن الأمر يتطلب مهارة أكبر من التعامل مع الأطفال الأكبر سناً والبالغين.

وإليك هذه الطريقة لاستخدام أسلوب رفع الكفاءة العقلية أو زيادة فعالية القدرة العقلية.

١ - اختر قدرة ما تعلم أن هذا الشخص يفخر بها.
٢ - عبِّر بأدب عن شكوكك في أن هذا الشخص يمتلك القدرة الكافية للقيام بالمهمة التي تريد تنفيذها.
٣ - راقب من بُعد هذ الشخص وهو يبذل كل طاقته ليثبت لك أنه يمتلك هذه القدرة فعلاً.

راندي ر. بائع الرافعات المُشعَّبة (وهي رافعات ذات أصابع فولانية تُقْصَم تحت الحِمْل) ليعتبر نفسه بائع ماهر يبيع منتجات لا بأس بها. ولكن خلال فترة تُعَد بالسنين، أخفقت مجهوداته في تحقيق أي نجاح لبيع منتجاته لإحدى الشركات.

يقول راندي : «لقد اعتادوا على استخدام ست رافعات في مخزنهم، وكانت معداتهم باليد ولكني لم أستطع أن أجعل المدير يعطي مزيداً من الانتباه لمجهوداتي في المبيعات أو حتى النظر إلى المطبوعات التى تصور النماذج التى تقوم بإنتاجها) ويستطرد راندي قائلا (لقد ظل يخبرني بأن رئيس الشركة تروق له الماكينات التى يستخدمونهابالفعل وسوف يقومون بشراء هذه الماكينات عندما يأتي الوقت المناسب، لتحل محل المعدات الحالية. هذا هو ما أسهم في كل مرة أقوم فيها بتحرير الطلبيات الى المصنع».

راندي يؤمن بشدة بتطوير النفس، ويقوم-من وقت لآخر- باستذكار بعض المقررات التعليمية المنزلية. وتصادف أن إحدى هذه المقررات كانت تشمل على بعض الفصول التي تتحدث عن استخدام أسلوب رفع الكفاءة العقلية. وبما أنه رجل مبيعات فقد كان راندي شغوفا بالجزء الذي يتناول التعامل مع الآخرين

يقول راندي : «لقد قررت أن أستخدم هذا الأسلوب في التعامل مع مدير المصنع عندما أخفق في تحقيق نجاح في المبيعات، والشيء الذي لاحظته من خلال تعاملي معه على مر السنين هو افتخاره بمنزلته الرفيعة التي تمكن من خلالها من التأثير على الشخصيات الهامة في شركته».

وبذلك فقد قام راندي بتحدي هذا المدير. وقال راندي لمدير المصنع (انظر، أنت تعلم أن الماكينات التي أستخدمها إنما هي أفضل حالاً من التي تستخدمها. ولقد أخبرتني بالسبب وراء عدم شرائك لهذه الماكينات. إن الرئيس يبقى على الماكينات الأخرى وسوف يتطلب الأمر جهوداً كبيرة لإقناعه بتغيير رأيه. فالأمر سيتطلب مجهوداً من جانبك للتأثير على الرئيس ليغير رأيه).

الآن، فقد أصبح هناك تحدياً، لأن راندي قام بالضرب على موضع الألم لدي المدير: وهو حجم التأثير الذي يمتلكه على الرئيس. فكان راندي يعلم أن ذلك التحدي سوف يجبر المدير على أن يحاول أن يثبت أنه يمتلك هذا النوع من التأثير الذي طالما ادَّعاه.

ولقد أثبته فعلاً. وحصل راندي على أمر بشراء المعدات. لم يكن كبيراً في البداية فقد كان طلباً لشراء ماكينة واحدة. وكلما كانت هناك حاجة للمزيد من الماكينات تقوم هذه الشركة بشرائها من راندي ونتج عن استخدام أسلوب رفع الكفاءة العقلية خلال فترة تُقَدُّر بسنوات عديدة تحقيق أرباحًا هائلة لمبيعات راندي مما جعل عمولتة تصل إلى ٢٣,٠٠٠ دولارًا سنويًا وكان قيامه بتطبيق أسلوب التحدي واحداً من أكثر الأشياء المُدِرٌة للربح في حياته.

كيف تجعل الناس يطورون أو يزيدون من عملهم

لا يجد الناس مانعًا من أن يثبتوا أفضليتهم، فعندما تريد من شخص

ما أن يطور عمله الذي يقوم به من أجلك، أو أن يزيد من حجم هذا العمل، دعه يعلم أنك تعتقد أن مهارته أو أدائه يفوق أداء أي شخص آخر غيره. ثم راقبه عن بُعد وهو يعمل مثل الشعلة المتوهجة، بحيث يظل رأيك. عن أفضليته ثابتًا لا يتغير.

وقد أخبرني رئيس مؤسسة خيرية أن الكثير من نجاحه كرئيس للمؤسسة يرجع إلى قدرته. على جعل الآخرين يزيدون من عملهم، وكان أسلوب الأفضلية يعد واحداً من أكثر الأدوات الفعالة التي يحتفظ بها في جُعْبَتِهِ.

ويقول هاري.س.(لقد كنت أعتقد أنني بمجرد أن أصبح رئيساً للمؤسسة، فسأقضي معظم وقتي في إتمام الأمور الهامة مثل جمع الموارد المالية ووضع الخطط ذات المدى الطويل. ولكن عندما أصبحت أخيراً الرئيس، وجدت أنني أقضي معظم وقتي في القيام بما يُفْتَرض أن يقوم به الآخرون).

وبعد مرور عدة شهور على هذا النحو، أدرك هاري أنه لابد من وضع حد للوقت وللجهود الذي يساهم بهما في المؤسسة، وأن الطريقة الوحيدة لجعل المؤسسة تؤدي عملها على الوجه الصحيح هي إقناع العديد من الأناس الآخرين بالقيام بما يُسند إليهم أو حتى ما يزيد عن عملهم.

ويتذكر هاري قائلاً: «في باديء الأمر كنت أرهقهم باستمرار وفي الاجتماع الشهري للمؤسسة، قمت بإلقاء خطاب ملْتَهب عن ضرورة أن يبذل

كل شخص أقصى ما في جهده في العمل، وكانت هناك إيماءات بالموافقة وتعليقات تؤيد قولي- ولكن لم تكن هناك نتائج فعلية. وجَرَتَ الأمور على نفس المَسار الذي كانت عليه قبل الاجتماع.

وأخيراً، لجأ هاري إلى استخدام المحادثات الفردية مع الأعضاء المُنْتَخَبين.

ويقول هاري (لقد قررت الحصول على الوعود الفردية المساعدة، ولجَعْل الناس يفعلون ما أريد فقد استخدمت العديد من الأساليب التي تعلمتها بينما أقرأ كتيب (الضوابط الدنياميكية لقيادة الآخرين) ومن الأشياء التي تعلمتها من هذا الكتيب الطريقة التي تجعل الناس الذين يعملون من أجلك أن يقوموا بمزيد من العمل.)

وقام هاري بإدراج بعض الأسماء في قائمته للناس الذين كان لهم نشاط في المؤسسة، ويقومون -على الأقل- بجزء من العمل المُسْنَد إليهم. ثم بدأ في إثارة كبريائهم

فقد ذهب إلى كل فرد من هؤلاء وأشار إلى العمل العظيم الذي قدمه وشرح لهم كيف أن المؤسسة كانت تعتمد عليهم. وإليك نموذجاً من الأشياء التي كان يقولها لهم: (إنني لا أعلم أحداً في هذه المؤسسة أقدر منكم على القيام بهذا العمل. فنجاحنا يعتمد عليكم. وهذا هو سبب اختياري لكم للقيام بتنفيذ هذا المشروع الخاص من أجلي)

هذا المشروع الخاص سوف يتضمن بالطبع عملاً إضافياً إلى جانب

العمل الذي أنجزه هؤلاء الأشخاص بالفعل، ويسلم هاري بحقيقة أنه ربما لا يكون من الإنصاف أن تلقيء بعبء العمل الإضافي عليكم هل هؤلاء الذين يقومون بإنجاز العمل المطلوب منهم على النحو المُرضي، ولكن في مؤسسة تطوعية كهذه التي يرأسها، فإنك تحصل على الإنتاج من المكان الذي يمكنك الحصول عليه منه.

يقول هاري (إن الفضل يرجع إلى الناس الذين هم على استعداد كامل للقيام بجميع أنواع العمل الإضافي لإثبات تفوقهم، فلقد وجدت أسهل الطرق لتنفيذ المهام الوظيفية وهي أن تُشْغِل الناس أكثر من اللازم ليبذلوا أقصى ما في جهدهم حتى يثبتوا تفوقهم الذي ذكرته لهم من قبل).

الطرق الخمس للسيطرة على سلوك الآخرين

لقد أصبحت الآن مُلماً بالطرق الخمس المختلفة للسيطرة على سلوك الآخرين بحيث ينجزون بكل سرور العمل الذي تريده. وقد تعلمت ذلك عن طريق منح الشخص الآخر:

١ - تقدير الذات.

٢ - السُمْعة الطيبة التي يعيش بها.

٣ - الشعور بالحاجة إليه.

٤ - مواجهة التحدي.

٥ - الاعتراف بأفضليته أو أفضليتها.

إن ما تفعله هذه الطرق الخمس، بالطبع هو منح الشخص الآخر الشعور بأهميته، وبالرغم من أني ذكرت الطرق التي تفصح عن أسلوب إشعار الآخرين بأهميتهم)، إلا أنه يمكنك أن تقوم باستخدام وتنمية طرقًا أخرى خاصة بك. وفي المرة القادمة أو في كل مرة تريد أن تحفز شخصا ما على العمل، فكِّر فيما يمكنك قوله بحيث يمنح هذا الشخص مزيدا من الأهمية التي يتوقُ إليها. وسوف يتم مكافأتك بسخاء.

كيف تحل خلافا ما لصالحك؟

هناك فارق بين جعل الناس يفعلون ما تريد، وبين الفوز في مناقشة أو جدال معهم، فهل هناك طريقة لتحقيق الفوز في المناقشات وحل الخلافات لصالحك الشخصي؟ إنك تراهن على وجود هذه الطريقة.

وإليك الطريقة:

* لا تفرض إرادتك على الشخص الآخر.
* لا تجبر الشخص الآخر على أنه مخطئ.
* لا تجبر الشخص الآخر على أن يصمت ويستمع.
* لا تصعق الشخص الآخر بالجدالات الحامية.
* لا تسع إلى الحصول على حكم لصالحك من سلطة أعلى.

إنها ليست أي من هذه الأساليب أو الطرق إذن ما هي الطريقة؟ علمًا بأن السر وراء التفوق في أي جدال أو حل أي خلاف هو التوقف عن المجادلة، وبدلاً من أن تحاول أن تجعل الشخص الآخر يتقبل وجهة نظرك من غير اعتراض، حاول أن تتقبل وجهة نظره.

«الآن. انظر لحظة! فأنا أستطيع أن أقرأ أفكارك» فأنت الآن تفكر قائلا «من المؤكد أنني إذا تقبلت وجهة نظر الشخص الآخر، فإن الخلاف سيزول ولكن لصالح الشخص الآخر وليس لصالحي».

صحيح، صحيح، وخطأ، إنه لأمر «صحيح أن الخلاف سيزول. وصحيح أنه سيكون لصالح الشخص الآخر، ولكنه سيكون لصالحك أيضاً، هل أنت مُتحيرٌ من فضلك استمر في القراءة.

إليك الطريقة التي فسَّر بها بينيامين فرانكلين هذا الأمر: «الطريقة التي تقنع بها شخصاً آخر هي أن تعبر عن قضيتك على نحو معتدل ودقيق، ثم قم بهز رأسك قليلاً وقل: إن هذا ما يبدو لي ولكن بالطبع ربما تكون مخطئا. هذا يجعل من يستمع إليك يتقبل ما تقوله وغالبًا ما سيحاول أن يقنعك به بما أنك لست متأكداً. ولكن إذا تحدث إليه بأسلوب متعجرف فإنك تصنع منه خصماً لك.

وبمعنى آخر، اجعل الشخص الآخر يجادل لصالح قضيتك. فعندما يكون شخص في حالة جَدَلية وعندما يريد بشدة إثبات أنك مخطئ، لماذا لا تنحى جانبًا هذا النشاط العاطفي؟ وبدلاً من أن تستمع إليه وهو يحاول أن يثبت أن نظريتك خاطئة، رتِّب الأمر بحيث يثبت هو أنك مخطئ عندما تشك أنت في نظريتك.

هل تدرك ما الذي يمكن أن ينجزه ذلك؟ إليك ما يحدث عندما تأخذ بنصائح بين فرانكلين:

١ - أن تعبر عن وجهة نظرك على نحو معتدل.

٢ - أسلوب عدم العجرفة يجرد الشخص الآخر من سلاحه.

٣ - تعبيرك عن الشك يبيد المعارضة العمياء لوجهة نظرك من قِبَل الشخص الآخر.

٤ - وهو الآن يريد بشدة أن يفكر في نظريتك بما أنه قد اتضح أنك لا تحاول إجباره على قبولها.

٥ - وهو الآن لا يعتبر فقط أن وجهة نظرك منطقية بل يبدأ أيضاً في أن يرى الحقيقة من خلالها وأن يقنع بأن شكوكك أسئ فهمها.

وإن ما قمت به فعلا هو السماح للشخص الآخر بأن يجادل لصالح قضيتك وبذلك فإنك سمحت له بأن يفوز بالقضية. والسماح له بصون كرامته وعليه فإن نظريتك انتصرت.

براعة التعامل مع الناس

لقد اندهش الناس عندما رأوا جايل ج وهي تؤدي عملها وذلك لمهارتها في التعامل مع وسائل الإعلام الإخبارية، وتعمل جايل موظفة للعلاقات العامة بإحدى الشركات وعليها أن ترى إذا ما كانت هناك دعاية مُنصفة عن الشركة من قبل الصحافة والإذاعة والتليفزيون.

تقول جايل: «من أحد الصعاب الكبيرة التي اعتدت مواجهتها هي تصحيح الانطباعات الخاطئة للعمل التي يقوم بدَسِّها الصحفيون» وتستطرد جايل «لسبب أو لآخر، فإن معظم الصحفيين المعهود إليهم بالتغطية

الإعلامية لهذه الشركة وكبرى الشركات الأخرى أيضًا على ما أعتقد) قد أخذوا على عاتقهم مسؤولية تشوية سُمْعة الشركة).

جايل ليست متأكدة من اعتقادها بأن المسلسلات التليفزيونية لها صلة بهذا الأمر، وتشير جايل إلى أن «رجل الأعمال غالبًا ما يتم إبرازه في صورة الوغد في التليفزيون). تقول جايل «وعندما يتربى أطفالنا على مر السنين على هذا النوع من الغذاء التليفزيوني، ثم يعيشون في المناخ المعادي للعمل الموجود الآن وسط الناس، فلا عجب من أن يأتي إلينا الصحفيون بالانطباعات الخاطئة والأسئلة المُحَمَّلة بالافتراءات».

وكأخصائية علاقات عامة، فإن وظيفة جايل هي تصحيح الانطباعات الخاطئة عن الشركة وإقناع الصحفيين بأن شركتها ليست الغول الذي يتصورونه.

وتقول جايل: «عندما يطرح الصحفي بعض الأسئلة عن شركتنا، أجيبه بدقة وبطريقة لائقة بقدر ما أستطيع، وعندما يتضح من الأسئلة أن الصحفي لديه انطباعات خاطئة تكونت سلفًا عن الشركة، أحاول أن أصححها، ومن هنا يمكن للخلاف أن يدب بيننا ولكني لا أسمح بذلك أن يحدث. فأتذكر عندئذ نصائح بنيامين فرانكلين وأنكر بهدوء الحقائق التي تدْحضْ اعتقادات الصحفي الخاطئة. ثم أفسر الأمر بيني وبين نفسي على هذا النحو: فأقول بينما أعتقد أن كل شيء ذكرته إنما هو من أرض الواقع، لكن من الممكن أنني قد أكون أخطأت وسأكون سعيدة إذا ما تحققت من التناقضات التي ذكرها الصحفي.

وبالتعبير عن التفتح العقلي لجايل بشأن القضية التي تناضل من أجلها، فإن جايل بدأت تفوز بثقة الصحفي فأدرك على الفور أنها لا تحاول التظاهر أمامه بشيء ليس فيها، ونتج عن ذلك أن الصحفي بدأ ينظر بموضوعية أكثر للحقائق التي تذكرها جايل. وكانت النتيجة هي أن حظت الشركة التي تعمل بها بنشر المزيد من الأخبار ومقالات الإطراء عليها. بالإضافة إلى تغيير التليفزيون لبعض ملامح الشركة التي صورها من قبل هذا الصحفي.

كما نتج عن ذلك أيضاً منح المكافآت المهنية لجايل. فقد ذاع صيت جايل التي أصبحت معروفة كخبيرة في العلاقات العامة، وتم عرض سلسلة متوالية من الوظائف بأجور أكبر عليها من قِبَل شركات عديدة. وأصبحت جايل الآن نائب رئيس الشركة للعلاقات العامة بالإضافة إلى عملها في شركة أخرى للمعالجة الغذائية والتي تمنحها راتباً يزيد على ٨٥,٠٠٠دولارا سنوياً.

فهذا أجر ممتاز بالمقارنة مع الأجر الذي كانت تتقاضاه جايل في أول وظيفة لها منذ ما يقل عن خمس سنوات.

كيف تتفوق وجهة نظرك

هل سبق لك أن أتيت بأفكار جديدة وقام برفضها أناس آخرون؟ أو أن رئيسك في العمل نحيً جانباً الافتراحات التي قدمتها له؟ وماذا عن أسرتك وأصدقائك؟ هل يرفضون أية نصيحة نافعة تحاول تقديمها لهم؟

فإذا كانت إجابتك (بنعم) عن هذه الأسئلة، فإنك تحتاج لأن تعرف

القانون الذي يساعدك على اجتياز المواقف مثل التي ذكرت سالفًا. ويمكن صياغة هذا القانون ببساطة على النحو التالي:

دَع الفكرة تظهر كما لو كانت نابعة من بنات أفكار الشخص الآخر.

إن هذا أسهل بكثير مما تظن، حتى إذا ما أردت أن تغير كلية أسلوب تفكير شخص ما.

إحدى هذه الطرق هو أن تفعل مثلما فعل الرئيس المُحنك لمجلس النواب (توماس ب. ريد) عندما كان يستمع إلى زملائه المُشرعين وهم يعْربون عن اعتراضاتهم للتشريعات غير المفصول فيها. وبينما هم يفعلون ذلك، كان ريد ينهض ليعلن أنه على وشك أن يلخص ما ذكره جميع المتحدثون. وبعد ذلك يبدأ ريد في التعبير عن نظريته الشخصية وغالبًا ما كانت تنتصر.

والطريقة الأخرى لإظهار فكرةٍ ما كما لو كانت من بنات أفكار الشخص الآخر هي أن تمدح هذا الشخص لاقتنائه لهذه الفكرة سواء كان يقتنيها بالفعل أم لا.

بعض الذين كانوا يعملون في المكتب الذي يديره «بيتر . ر» دائمًا ما يتكلمون بحماسة بالغة عنه كشخص وكرئيس، ويعمل بيتر على استغلال طاقاتهم ببذل المزيد من العمل حتى أصبح القسم الذي يرأسه من أكثر الأقسام إنتاجًا في الشركة فكيف استطاع بيتر أن يفعل ذلك؟

يقول بيتر «عندما أرى شخصًا ما يقوم بعمل شيء ببطء أو بدون

كفاءة، فلا أخبره مباشرة بأنه مخطئ، فلن يتسبب ذلك إلا في خلق نوع من الاستياء ولن أكون عندئذ قادراً على أن أجعل الناس يعملون بنفس المهارة. ولكن بدلاً من ذلك فإني أجعل الشخص يبتكر فكرة التطوير كما لو أنها كانت واحدة من بنات أفكاره.

فعندما يريد بيتر من موظفٍ ما استخدام طريقة أفضل في عمله، يقوم بالإطراء على جودة العمل الذي يقوم به هذا الشخص، قائلاً له قولاً مثل:

«إنني لم أرَكَ وأنت تعمل، ولكن من خلال إنتاجك يمكنني أن أخبرك بأنك قد بدأ بالفعل في استخدام الطريقة كذا .... وأنا سعيدٌ حقًا لأنك بدأت باستخدامها من تلقاء نفسك. استمر في العمل بهذه الطريقة.

هل فقد هذا الموظف الثقة في الابتكار؟! أبدًا فهو ينْضَمُ بالإطراء عليه من قبل بيتر، وإذا كنت تعتقد أنه اتبع فوراً نفس الطريقة التي نصحه بيتر باتباعها فاعتقادك إذن سليماً.

كيف تؤثر في نفوس الناس الذين يستطيعون مساعدتك

إن الأمر يتطلب أن تقول جملة أو اثنتين، ولكن هذه الجملة أو الجمل ستظل في ذاكرة الشخص الآخر مدى الحياة. وكلما يتذكرك هذا الشخص سيشعر بالدفء. وإذا ما تصادف أن هذا الشخص كان في وضع يسمح له بمساعدتك، فسوف يفعل ذلك بكل تفانٍ وإخلاص.

وتأخذ هذه الكلمات شكل (المجاملة) حيث إن المجاملات الرقيقة لا تُنسى أبدًا من قبِل الشخص الذي قمت بمجاملته فالثروات والصداقات وحتى حالات الزواج كلها نتجت عن مجاملة بسيطة.

ولكن ليس المقصود هنا بالمجاملات أن كلها يمكن أن تحدث أثرًا لدى الطرف الآخر، وهنا يأتي دور استخدام أسلوب رفع الكفاءة العقلية. يمكن لأي شخص أن يقوم بمجاملة شخص آخر ولكن الأمر يتطلب القليل من المهارة لكن تحدث هذه المجاملة التأثير المطلوب، وإليك على سبيل المثال بعض من نماذج المجاملات غير الناجحة:

* امتداح شخص ضليع في المهارات التي يعرف أنه يمتلكها.

* امتداح شخص ما للصفات التي يعرف أنها تميزه.

* المُغالاة في الإطراء.

إذا كنت تريد أن تخبر ممثلة سينمائية عن إعجابك بأدئها أو بجمالها فسوف تكون بالطبع مسرورة، ولكن لن تظل هذه المجاملة في ذاكرتها لوقت طويل لأنها (أي المجاملة) من النوعية التي اعتادت ممثلات السينما سماعها من المعجبين. من ناحية أخري إذا ما أثنيت على لوحة قامت برسمها مثلاً، فمن الممكن وقتها أن تظل مجاملتك عالقة بذهنها. فهناك مجاملة واحدة فقط التي ظلت عالقة بذهن أرتورو توسكايننى «قائد فرقة موسيقية» وكان قد تلقاها من إحدى السيدات عقب انتهاء الحفلة الموسيقية، فقد أخبرته هذه السيدة كيف أنه كان رائع المظهر وليس «كيف أنه قام بقيادة الفرقة بمهارة» لأن ذلك أمر مفروغ منه بالنسبة له.

وكان إريك.ج. يحصل على علاوة قدرها ٢٠,٠٠٠ دولار أمريكيًا وذلك يرجع إلى إنه يعلم تماما بقيمة مجاملة الناس. ويعمل إريك في إحدى

الشركات الكبرى للكبلات التليفزيونية والتي تمتلك العديد من حقوق الامتياز للعديد من الجاليات.

ويتذكر إريك قائلاً (لقد أرسلت ذات مرة إلى إحدى الجاليات لأننا كنا على وشك أن نفقد حق إمتيازنا هناك فقد تسبب المدير المحلي هناك في سوء جودة خدماتنا وظل المقيمون هناك يضغطون على مجلس المدينة لإعطاء هذا الامتياز لشركة منافسة. ورأيت أن أول شيء كان يجب علي أن أفعله هو أن أجذب إلى صفنا أصحاب النقد اللاذع لشركتنا.

يقول إريك (وبالتدريج قمت بزيارة كل عميل قام بتقديم شكوى ضدنا. هل تعلم ما الشيء الذي فعلته قبل أن أطرق الباب؟ أخذت أبحث عن المنظر الجذاب لفناء المنزل الذي يفتخر به صاحب هذا المنزل لأحدثه عنه عندما أقابله. أو الحديقة المُنَسقَة، أو ربما السيارة الرياضية الموضوعة في الجراج، أو رُوَاق السيارات الذي يوجد في أحد جوانب هذا المنزل.

ويستطرد إريك قائلاً (من الممكن أن أقول لصاحب هذا المنزل: أخبرني العاملون في مكتبي بأنني لن أجد صعوبة في الوصول إلى منزلك لأنه المنزل المتميز ب...ثم أذكر اسم أي شيء لاحظته قبل مقابلتي له. ذلك الأسلوب ينجينا من العواقب ليأخذنا إلى بداية جديدة. إن ملاحظة الناس لشيء ما يفتخر به عميلٌ لهم سيجعل بالتالي هذا العميل في حالة مزاجية أفضل للإنصات إلى ما أقوله له. وبتعييني كمدير محلي جديد، أستطيع أن أحقق المزيد من التطور الملموس في مجال العمل).

وكانت نتيجة ذلك هي أن إريك استطاع إنقاذ حق الامتياز من أن

يُلْفَي. وعندما أتبع مجلس المدينة الدعاوي العامة المتعلقة بأمر شركتنا، فشل المتـقـدمـون بالشكاوي ضـدنا في الظـهـور، فكان يمكن لأي مدير مـاهر أن يذهب إلى هذه المدينة ويقوم بتطوير الخدمة هناك، ولكن الأمر تطلب شخصاً ذا موهبة خاصة في العلاقات الأنسانية حتى يستطيع أن يسترد ثقة الناس قبل أن يُلْفَي هذا الامتياز. وكانت هذه الموهبة التي يمتلكها إريك هي القيام بالنوع الصحيح من المجاملات التي أنقذت سُمْعَة الشركة كما رَفعتَ العلاوه التي يحصل عليها إريك إلى ٢٠,٠٠٠ دولاراً أمريكياً.

يقـول إريك: «كـان ذلك منذ خـمس سنوات وبالرغم من ذلك فـقـد تم ترقيتي بنقلي إلى شركة تمتلك حقوق امتياز أكبر، وكنت في بعض الأحيان لسبب مـا أمُرُّ بالمكتب الذي كنت أعمل فيـه في هذه المدين، فكان العمـلاء الذين أتوا لدفع فواتيرهم يرونني ويقومون بتحيتي. بعضهم يذكرني (بالرجل الذي كان يُعْجَبُ بمنزلي». فثبت لي منذ ذلك الوقت أن مثل هذه المجاملات لا تُنْسَى أبداً.

اتبع العادات التي تجلب لك المنافع.

سيكون إريك الشخص الأخير الذي ينادي بضرورة قول المجاملات فقط عندما تريد أن تتوقع الحصول على شيء معين في المقابل. حاول أن تعتاد على البحث عن المواضع الجديرة بالإطراء لدى الشخص الذي تقابله، وحين تتصرف عليها فلا تتردد في الإعراب عن إطرائك لهذا الشخص. ففي معظم الأحوال، ستكون الفائدة التي تجنيها هي السعادة التي ستشعر بها عندما تُسْعِد شخصاً آخر. ولكن الانطباع الذي أحدثته في نفس شخص ما

والذي يمكن أن يدوم طوال العمر يمكن أن يرد إليك ثانية في شكل غير متوقع وفي وقت غير مُتَوَقَّع أيضاً.

فإن المجاملة التي قلتها لشخص ما الأسبوع الماضي أو منذ عشرات السنين يمكن أن تكون مسؤوله عن بعض التغيير الخرافي الذي قد يطرأ على حياتك. لأن لأناس الذين جاملتهم سوف يفكرون بالطبع فيما قلته لهم وربما يفكر أحدهم في اختيارك للعمل بالشركة التي يرأسها الآن وذلك لأنه يحتاج شخصاً يتمتع بمثل مهاراتك ليرأس القسم الجديد، وقد حدثت أشياء مماثلة لذلك عدة مرات فربما تحدث لك أيضاً.

هذا الكتاب يتناول الحديث عن القوة وأية قوة أعظم من جني المكافآت الهائلة من وراء القيام بمجاملات بسيطة؟.

- ١١ -

كيف تستخدم الكلمة المكتوبة للحصول على ما تريد

يعلم أي شخص يستطيع القراءة والكتابة كيف يرتب أجزاء جملة ما بحيث تكون معنى مفيداً ولكن لسوء الحظ، فإن معظم الناس لا يعرفون كيف يقومون بترتيب أجزاء جملة ما بحيث تفي بالغرض المقصود منها، فهم لا يستطيعون الحصول على ما يريدون عن طريق استخدام هذه الجُمل.

صحيح، أنك إذا كتبت خطاباً مصحوباً بطلب بريدي لشراء منتج معين، سوف تحصل غالباً على ما تريد ولكن ذلك يرجع إلى أنك ستدفع ثمن السلعة المطلوبة مقدماً، فالرئيس الغاضب من الموظف الذي يعمل لديه عندما يرسل مذكرة إلى هذا الموظف سوف يحصل على ما يريد ولكن يحدث ذلك فقط لخشية الموظفين من أن يفصِلهمُ صاحب العمل، ماذا يحدث عندما لا تربط بين كلماتك وبين المال أو التهديد؟ هل هذه الكلمات في حد ذاتها قوية بدرجة كافية لكي تتسبب بشكل مباشر في إتمام العمل، وهل سيقوم معظم الناس بتكليف أنفسهم عبء قراءة هذه الكلمات؟

إن استخدام أسلوب رفع الكفاءة العقلية يوضح كيف يمكنك الحصول على نتائج مرضية من كل كلمة أو جملة تقوم بكتابتها فسوف تتعلم من هذا الفصل كيف تقوم بـ:

* استخدام كلمات مناسبة وفعالة لتحفز الآخرين على المزيد من العمل.
* كتابة رسائل قوية لتحقيق الهدف المنشود.
* تحرير مذكرات فعالة لإيقاظ الناس من سباتهم العميق.
* كتابة تقاير فعاله كي تسجل نقاطًا هامة لصالحك.
* الحصول على خلاصة رائعة لكل ما سبق ذكره لتحفيز أصحاب العمل على بذل مزيد من النشاط.

وستبرهن أنت على صحة الحقيقة التي ذكرها جوزيف كونراد وهي «إن الشخص الذي يريد إقناع الآخرين بشيء ما فعليه أن يضع ثقته ليس في الجدال البنّاء، ولكن في الكلمة الصحيحة» وبفضل استخدام أسلوب رفع الكفاءة العقلية ستجد أن استخدام الكلمة المناسبة هو بالفعل أسهل من استخدام الكلمة الخاطئة.

الكلمات المناسبة التي تدفع الآخرين إلى المزيد من العمل

إذا كنت قلقًا بشأن استخدام هذه الكلمات فلست مضطراً في هذه الحالة لأن تزيد من مجموع المفردات اللغوية التي تستخدمها. فلا يوجد هناك قوائم لكلمات معينة لكي تتعلمها، كما أنه لا يوجد أيضاً مصطلحات كبيرة أو مُنْتَقاه لكي تتعلمها، فأنت بالفعل تعلم جميع الكلمات المناسبة التي ستحتاج إلى استخدامها. إن المشكلة تكمن في احتمالية أنك لم تستخدم، هذه الكلمات بالطريقة المُثلى، دعنا ننظر إلى المثال الذي يوضح لنا ماذا يحدث عندما تتمكن من ذلك.

لا يوجد غالبًا دليل أوضح من فعالية بعض الكلمات التي تستخدم في الصحف وخاصة في الإعلانات المبوبة، ويكمن هذا الدليل في الاستجابة التي تحصل عليها من الإعلان، وقد تضاعفت الاستجابات للإعلانات المبوبة التي كان ينشرها سمسار العقارات كلينت منذ أن بدأ في استخدام الكلمات المؤثرة.

ويشرح كلينت الأمر لنا قائلاً : «الناس الذين يقرءون الإعلانات المبوبة يصادفون العديد من الإعلانات الصغيرة.. فأنا أتخصص في نشر إعلانات تأجير الشقق، ولا يستطيع القارئ أن يستجيب للكم الهائل من إعلانات تأجير الشقق التي يقوم بنشرها العديد من السماسرة كل يوم، فمن الطبيعي أنه يستجيب فقط للإعلانات التي تروق له، وكانت مشكلتي هي كيف أجعل الإعلانات التي أنشرها تجذب انتباه القراء أكثر من كل الإعلانات الأخرى.

ولم يحل كلينت مشكلته ولكن زوجته قامت بحلها له، فكانت «ويندي» قد سمعت عن استخدام الكلمات المناسبة في بعض المحاضرات التي تلقتها في دروس لتبادل الأفكار والآراء والمعلومات عن طريق الكلام أو الكتابة أو الإشارات، وبدأت في استخدام هذه الكلمات في الإعلانات التي أعادت كتابتها لكلينت.

ويتذكر كلينت قائلا: «وأتت النتائج بثمارها فوراً. فظل عدد الاستعلامات من قبل القراء يرتفع حتى وصل إلى مرحلة تضاعف المستوى القديم، فلم تعد الإعلانات تُنْشَر بالأسلوب الذي كانت عليه من قبل. والاختلاف الوحيد الذي صنعته «ويندي» هو استخدامها للكلمات المناسبة».

فإذا ما قمت بفحص عمود أو اثنين من إعلانات تأجير الشقق، فسوف ترى أن معظم الكلمات الواردة بهذه الإعلانات متشابهة، فيذكر المؤجر الموقع وعدد الغرف وعدد الحمامات والسعر، وبعض هذه الإعلانات يحتوي على كلمات افتتاحية مبتذلة مكتوبة بأحرف كبيرة بهدف جذب انتباه القارئ، كما ستجد في هذه الإعلانات أن معظم الشقق إما ساحرة أو فسيحة.

وكانت الإعلانات السابقة لكلينت لا تختلف عن هذه الإعلانات. يقول كلينت: «لقد اتبعت نفس الشكل الذي اتبعه المعلنون عن تأجير الشقق»

ولكن «ويندي» كانت لديها فكرة مختلفة بالطبع لابد من ذكر عدد الغرف والحمامات في الإعلان؛ لأن ذلك يهم القارئ، ولكن فكرت «ويندي» في بدء الإعلان بكلمة صادقة لتجذب انتباه القارئ إليها. تقول ويندي: «لقد توصلت إلى أن الشقق يمكنها أن توصف بماهو أفضل من كونها ساحرة أو فسيحة، فقمت باختيار المقومات المغرية لكل شقة وتوصلت إلى عنوان الإعلان، حتى لو أنه ليس من النوع المعتاد نشره في الإعلانات عن بيع العقارات.

وإليك بعض من العناوين التي كتبتها «ويندي».

* جيرة آمنة.
* كهرباء مجانية.
* مرحبًا بالصغار.
* جيران مُحبون.

* شاهد السفن وهي تسير.

وكما تلاحظ فلا توجد كلمة مبتذلة في مجموعة الكلمات السابقة، ولكن لاحظ أن هذه العبارات مليئة بالكلمات المناسبة، ولأنك من المحتمل أن تجد صعوبة لأن تصفها بالكلمات المؤثرة، دعنا نعرف فقط لماذا تعتبر هذه الكلمات صالحة للاستخدام، وسيساعدك ما تعلمته بطرق عديدة، حتى إن لم تكن قد اضطررت لكتابة إعلانات مبوبة من قبل.

ما الشيء الذي يجعل الكلمة مناسبة؟

ما الشيء الذي يجعل الكلمة مناسبة؟ أولاً وقبل كل شيء دعنا نعرف معنى «مناسبة».

إن الكلمة أو العبارة المناسبة هي التي تجعل الناس يفعلون ما تريدهم أن يفعلوا.

فإذا ما صرخت قائلا: «النار!» وأنت تشاهد مسرحية مثلاً، فسوف يندفع الناس مذعورين للبحث عن مكان آمن، وإذا قلت لكاتب يعمل في محل تجاري: «سآخذ هذا» فإن هذا الكتاب سوف يُتم البيعة، وإذا أخبرت أسرتك قائلاً : «العشاء جاهزًا» فسوف يتجمعون حول المائدة، ففي كل حالة قمت بتلفظ الكلمات التي حققت النتائج المَرْجُوّة. ولكن بجانب استخدام الكلمات المناسبة يوجد أيضًا مُتطلَّبات أخرى.

فالأمر لا يتطلب معرفة خاصة أو قدرة معينة للحصول على ما تريد من استخدام الكلمات أو العبارات المُتضمَّنة في الفقرة السابقة، فيمكن لأي

شخص أن يعلم بدرجة كافية استخدام هذه العبارات في الظروف المناسبة وسيتوق الناس الذين تم توجيه هذه الكلمات إليهم إلى الاستجابة لك. ولكن ماذا عن المواقف غير الواضحة؟ إن الشخص الذي يعلم تمامًا بكيفية استخدام الكلمات المناسبة يمكنه أيضًا تحفيز الآخرين على إحداث نفس النوع من الاستجابة المباشرة في جميع المواقف.

وسوف تجعل هذه الكلمات الناس يقومون بفعل ماتريدهم أن يفعلوه عندما تتحقق ثلاثة شروط في الكلمة أو العبارة التي تتلفظ بها:

* أن يسهل تصورها من قِبَل الشخص الآخر.
* أن ترتبط ذهنيًا بخبرات الشخص الآخر.
* أن تقدم شيئًا مَرْجُوًّا للشخص الآخر.

دعنا نرى كيف طبقت «ويندي» هذه الشروط الثلاثة في العناوين التي كتبتها لإعلانات بيع العقارات التي نشرها كلينت.

* الجيرة الآمنة: في الوقت الذي أصبحت فيه الجرائم التي ترتكب في الشوارع مشكلة خطيرة في المدن أو حتى الأحياء الصغيرة، فيمكن بسهولة تصور معنى الجيرة الآمنة من قِبَل قارىء الإعلان، فهو يتصل ذهنيًا بخبرته الشخصية؛ لأنه قرأ عن الجيرة غير الآمنة، ومن الواضح أن الجيرة الآمنة هي الشيء الذي يريده مُؤَجِّر الشقة.

* كهرباء بالمجان : فلا يوجد شيء يصعب تصوره هنا.فهذا العنوان يتصل ذهنيًا بخبرة كل الأشخاص النين يعانون من

ارتفاع سعر فاتورة الكهرباء ومن الواضح أن هذا شيء مرغوب فيه من قِبَل المؤجر.

* مرحباً بالصغار : من السهل بالنسبة للعائلات التي لديها أطفال تصور الشقة التي ترحب بهم لا الصعوبة في إيجاد الشقة نفسها، لذلك فإن هذا العنوان «مرحباً بالصغار» في الإعلانات المبوبة يرتبط بتجربة عاشوها كما أنه يقدم لهم ما يريدون.
* جيران محبون : يعتبر هذا العنوان غريباً من نوعه لوجوده في إعلان عن بيع العقارات. لكن كلينت يقول: إن هذا العنوان جذب إليه عدد كبير من الناس، ليس فقط بسبب أنه لفت انتباه الكثير من القراء، ولكن أيضاً لأن المبنى الذي توجد فيه الشقة الملىء بجيران محبون كان سهل تصوره من قِبَل القارىء فهو شيء يتصل ذهنياً بخبرة كل واحد كان لديه جيران محبون، وذلك يوفر الشيء الذي يتمناه أي مؤجر.
* شاهد السفن وهي تسير: كان من الممكن أن يقال هذا العنوان بصيغة أخرى مثل «بالقرب من الميناء» ولكن كانت ويندي تعلم أن هذا العنوان هو الأكثر إغراء؛ لأنه يمد القارىء بالشيء الذي يستطيع دائما تصوره: وهو الجلوس بالقرب من النافذة ومشاهدة السفن وهي تأتي وتذهب فذلك يتصل ذهنياً بالخبرة الشخصية لأي شخص قام من قبل بزيارة ميناء ما، ويوفر ذلك أيضاً شيئًا مرغوبا لدى الكثير من الناس.

ستقول لنفسك الآن: «حسنًا، ولكن لن أقوم غالبًا بكتابةالعناوين إذن كيف تكون الكلمات المناسبة ذات فائدة بالنسبة لي؟»

بالرغم من أنك ربما لن تكتب الكثير من العناوين، إلا أنك سوف تكتب خطابات ومذكرات وتقارير وربما تكتب طلبًا للحصول على وظيفة، وإليك هذا الشيء الذي يجب أن تعلمه: إن استخدام الكلمات المناسبة إنما هو أسلوب فعال لكتابة هذه الأشياء كما كان فعالاً في كتابة الإعلانات المبوبة الخاصة بويندي وكلينت. عندما يسهل تصور الناس لما تكتبه وكان ما تكتبه متصلاً ذهنيًا بخبراتهم الشخصية، ويقدم لهم ما يتمنونه فإنك في هذه الحالة قد أصبحت فائزاً.

وباستخدام الكلمات المناسبة فإنك بالفعل تقوي من كلماتك. وإليك أسباب ذلك:

* لأنك تكتب كلماتٍ أقل.
* لأنك تبذل مجهوداً أقل.
* لأن ما تكتبه له تأثير أكبر.

بالرغم من أن أستخدام الكلمات المناسبة إنما هو شيء فعال في كتابة الخطابات والمذكرات والتقارير وطلب الحصول على وظيفة، ولكن الطرق التي يتم أستخدام هذه الكلمات بها تختلف من شيء لآخر من الأشياء المذكورة سلفًا وسوف نلقى نظرة على كيفية إضفاء المزيد من القوة على الأشياء التي تكتبها.

رسائل قوية الأسلوب لتفي بالغرض منها

أصرَّ «بارت» على قوله: «إن كتابة الرسائل كان دائمًا شيئًا سهلاً بالنسبة لي، لكنني أشك في أن أسلوب كتابتي لهذه الرسائل يملك تأثيراً قويًا في نفوس الناس كما ينبغي. هل يمكنك أن تساعدني يا «سكوت»؟»

ورد «سكوت» على «بارت» قائلاً «هل يمكنك أن تصنع لي معروفًا؟ من فضلك تفضل بالجلوس أمام الآلة الكاتبة هذه اكتب لي رسالة عملٍ عليها، ويجب أن تكون هذه الرسالة مكتوبةً بنفس الأسلوب الذي تكْتُب به بقية رسائل العمل الأخرى. واستخدم هذه الرسالة لإفادتي بما قلته لي تواً، أي برغبتك في تحسين الأسلوب الذي تكتب به رسائلك».

هز «بارت» زميلي في العمل كتفيه استهجانًا، ثم اتجه نحو الآلة الكاتبة وقمت بتدوين ما أخبرني به حرفيًا وباختصار كما تراه بين الأقواس في الفقرة السابقة، وبعد مرور بضع دقائق، كان بارت قد فرغ من كتابة «رسالة العمل» على الآلة الكاتبة وسلَّمَها لي. وإليك الأسلوب الذي كتبها به:

عزيزي سكوت:

نحيط سيادتكم علمًابأن كاتب هذه الرسالة لديه القدرة الفطرية على كتابة الرسائل، والهدف المقصود تحقيقه الآن هو كيفية صقل تلك القدرة مما يضيف إلى قوة أسلوب الرسائل المكتوبة بشكل فعال، وسنكون مقدرين لكم أية مساعدة يمكنكم تقديمها إلينا بخصوص هذا الشأن.

مع خالص الشكر

بارت

ويدأ بارت واثقًا من نفسه وهو يسألني قائلاً «هل تفهم قصدي؟، فأنا لم أواجه أية صعوبة في كتابة هذه الرسالة، ويجب أن توافقني أنها ليست أقل شأنًا من بقية الآلاف من رسائل العمل التي يتم كتابتها في كل يوم».

فأجبته قائلاً: «نعم أوافق على ذلك، ولكن سبب المشكلة التي تواجهها الآن هو أن هذه الرسالة مثل بقية الآلاف من رسائل العمل الأخرى، فكان يمكنك استغراق نصف الوقت الذي استغرقته في كتابة هذه الرسالة وبأسلوب أكثر تأثيراً في نفس القارىء بحيث تسهل قراءتها، ويصبح فهمها أسهل من قِبَل القارىء»

ويدأ بارت مذهولا مما قلته له، ثم احتج على كلامي قائلاً «إنني لا أعرف كيف يمكنني أن أكتب هذه الرسالة أسرع مما كتبتها، وأعتقد أن هذه الرسالة من أحسن الرسائل التي كتبتها».

فرد عليه سكوت قائلاً : «نعم، كان يمكنك كتابتها في وقت أسرع من ذلك، ولكن لا أوافقك في أنك كتبت رسالة من أحسن الرسائل التي كتبتها. انظر إلى ما كتبته في هذه الورقة.» وهذا هو نص الرسالة التي سلمتها إليه:

عزيزي سكوت

إن كتابة الرسائل كان دائماً شيئًا سهلاً بالنسبة لي، ولكنني أشك في أن أسلوب كتابتي لهذه الرسائل يمتلك تأثيراًقويًا في نفوس الناس كما ينبغي. فهل يمكنك مساعدتي؟

مع الشكر

بارت

وسألته « أليست هذه الرسالة أبسط بكثير وأسهل في فهمها من تلك التي قمت بكتابتها».

وكان بارت مضطراً لأن يعترف بذلك، ثم قال لي: «ولكن أسلوب هذه الرسالة يشبه المحادثة وليس الكتابة».

فرد عليه سكوت قائلاً: «هذا هو ما يهم! باستثناء البداية والخاتمة، فهذه الكلمات هي نفس الكلمات التي قلتها لي وهي تُنَاسبُ تماماً كتابة هذه الرسالة».

كتابة الرسائل التي تنطق بلسانك

لقد ألقيت نظرة على الرسالة التي كتبها بارت على الآلة الكاتبة، ثم قلت له «نحيط سيادتكم علماً بأن كاتب هذه الرسالة لديه القدرة الفطرية على كتابة الرسائل، والهدف المقصود تحقيقه هو كيفية صَقْل تلك القدرة مما يضيف إلى قوة أسلوب الرسائل المكتوبة بشكل فعال، وسنكون مقدرين لكم أية مساعدة يمكنكم تقديمها إلينا بخصوص هذا الشأن».

وبينما كنت أقرأ هذه الرسالة، أخذ يضحك بارت ثم قال: «يا فتى، إن ذلك يبدو أمراً مملاً، إنك تبدو كالأبله بينما أنت تقرأ بهذه الطريقة. ولكن أعتقد أنني فهمت ما تريد. إنك تقول بأننا لا ينبغي أن تختلف رسائلنا عن محادثتنا مع بعضنا البعض أي لا تكون مُطْنَبة أكثر من اللازم.

وبذلك فهم بارت قصدي حقًا. فالإطراء المُغَالى فيه الذي يستخدمه الناس في كتابة رسائل العمل لا يفي بالغرض من هذه الرسائل بل على

العكس تمامًا، ويرجع أسلوب كتابة الرسائل بهذه الطريقة إلى أسباب واهية:

١- يعتقد الناس أن كتابة رسائل العمل يجب أن تتميز بالتكلف والإطناب؛ لأن هذا هو الأسلوب الذي يستخدمه كثيرٌ من الناس في كتابتهم.

٢- يحاول غالبًا كاتبو هذا النوع من الرسائل أن يقوموا بسرد المعلومات غير المفيدة في وابل من الكلمات الغامضة معتقدين أن مثل هذه الكلمات تجعل أسلوب الكتابة قويًا.

٣- يعتقد الناس اعتقادًا خاطئًا أن اللغة المُتكلِّفة تجعلهم يظهرون كأناس متعلمين بارعين.

في الواقع، فإن العكس صحيح في كل حالة من الحالات المذكورة؛ حيث إنك لا تتحدث إلى الناس بأسلوب رسمي وبلغةٍ متكلفة، ولا ينبغي أيضًا أن تكتب إليهم بهذا الأسلوب، فالأناس الذين يعلمون كيف يكتبون رسائل العمل التي تَسْهُل على الآخرين قراءتها يكتبونها بهذه الطريقة:

١- أن تكون الرسالة بسيطة، وافية، وموجزة بقدر المستطاع.

٢- بدلاً من محاولة سرد المعلومات غير المفيدة في وابل من الكلمات الغامضة، فإن الرسائل الجيدة تسرد المعلومات عن طريق صياغة الكلمات بطريقة واضحة، ثم تجد أسلوبًا مناسبًا للتأكيد على واقعيتها.

٣- الرسائل الفعالة هي الرسائل المكتوبة باللغة التحادثية اليومية،

وهذا يصور كاتب هذه الرسائل كشخص واضح التفكير بدلاً من إظهاره بالشخص المتباهي بألفاظه

عندما تكتب رسالة في المرة القادمة، وفي كل مرة اسأل نفسك هذا السؤال

لو كنت أتحدث مع هذا الشخص بدلاً من أن أرسل له رسالة، ماذا كنت سأقول له وكيف كنت سأفعل ذلك؟

سوف تجد ذلك دليلاً سهلاً على زيادة قوة وفعالية رسائلك، ثم افحص كل رسالة كتبتها لترى إذا ما كانت الألفاظ فعلاً ستتناسب مع ما كنت ستقوله في الحديث. إن السر وراء نتيجة نجاح رسائل العمل هو كتابة الرسائل التي «تنطق بلسانك» .

تطبيق اختبار المحادثة

عندما تسأل نفسك كيف يمكن أن تقول شيئًا، وما الذي يمكنك قوله؟، وإذا أردت أن تبلغ الرسالة التي تريد إبلاغها للآخرين عن طريق الحديث بدلاً من كتابتها في رسالة عمل، فأنت حينئذ تقوم بتطبيق اختبار المحادثة، ولن تسأل هذا السؤال فقط عند الإعداد لكتابة رسالة، ولكن سيظل هذا السؤال عالقًا بذهنك حتى وأنت تقرأ هذه الرسالة.

ولقد نُشرت في إحدى المجالات نصائحي بشأن تطبيق اختيار المحادثة في مقال عن كتابة رسائل العمل وكان «لاري .د.» من ضمن القراء الذين قرأوا هذا المقال، واتصل بي تليفونيًا بينما كنت أُعد لكتابة هذا الفصل الذي تقرأه الآن.

قال لاري «لقد أعجبت كثيراً بفكرة تطبيق اختيار المحادثة فقررت أن أجربه في الحال، وفي الحقيقة لقد أمدني هذا المقال بفكرة كتابة رسالة إلى مجلس إدارة نادي اليخوت؛ حيث قمت بتقديم طلب عضوية منذ عدة سنوات، وبما أن ميناء هذا النادي صغير، فكان لدى النادي قائمة انتظار طويلة بأسماء الأعضاء الجدد الذين من المفترض أن يتم قبول طلباتهم.

وتم إفادة لاري في بداية season موسم ركوب الزوارق أنه العضو رقم ٣٨ في القائمة، وأن النادي سيقبل حوالي ١٠ أعضاء جدد في السنة، وبحلول منتصف الموسم، كان لاري قد قرأ المقال الذي كتبته عن كتابة رسائل العمل، وقد حثه ذلك على أن يكتب رسالة للنادي مستخدماً أسلوب تطبيق المحادثة كمرشد له.

قال لاري: «لقد كنت تواقًا إلى الحصول على عضوية هذا النادي، لذلك فقد سألت مجلس الإدارة إذا ما كان هناك عضو ينبغي عليه أن ينسحب في منتصف الموسم، وأن يترك مكانه خاليًا لشخص آخر، وأخبرتهم بأنه إذا حدث ذلك فسوف أقوم بدفع القيمة الكاملة المفروض دفعها خلال الفصل كله للحصول على هذا المكان، وكنت أعلم أنه من الصعب أن أجد مكانًا لي في منتصف الموسم» .

وبعد مرور أسبوع، علم لاري من النادي بأنهم فعلاً لديهم إلغاء لعضوية أحد الأعضاء، وأنه يوجد مكان خال له، ثم أخبره أحد موظفي النادي لاحقًا بأن رسالته التي تتسم بلهجته الودودة والدافئة كانت هي السبب وراء إقناع مجلس الإدارة لقبول اقتراحه، فقد أعطت رسالة لاري

انطباعًا لدى مجلس الإدارة بأنه سيكون عضوا متميزاً للنادي، وقد سمحت الظروف التي مروا بها في منتصف الموسم بأن يجتازوا عقبة قائمة الانتظار لكي تثب مباشرة إلى لاري.

تحقيق نتائج عظيمة في مجال العمل

يقول لاري «إن هذا ليس الدليل الوحيد على استخدامي لاختيار المحادثة، لقد استخدمته بنجاح فائق في مجال عملي كمندوب مبيعات، ولقد اعتدت على تحرير الكثير من الطلبات للحصول على وظيفة جديدة وكانت مكتوبة بأسلوب فاتر كمحاولة للحصول على عمل جديد، والآن استهل كتابة الطلب بكتابة رسالة متبعًا أسلوب المحادثة فيها للعميل المُتَوَقَّعْ موضحًا أنني سأقوم بزيارته في يوم محدد، فهذا الأسلوب يزيل كل العقبات، واستطعت من خلال تعاملاتي إثبات فعالية هذا الأسلوب.

بالطبع يعد لاري بعيداً عن رجل المبيعات الأول في استخدام الرسائل لتمهيد الطريق خلال كتابة طلبات المبيعات. ولكن بصفته الشخصية تلقى المئات من هذه الرسائل على مدار السنين، ويمكنني أن أخبرك أن القليل قد يخلق انطباعًا حسنًا، ولقد أدهشني دائما أن البائعين الذين يعلمون كيف يتحدثون بحماس وبفعالية مع العملاء يقومون بكتابة رسائل فاترة ومُطْنَبَة لا تفي بالغرض مما يصرف الناس عن قراءة هذه الرسائل. ولكن لاري كان استثناءً نادراً.

كيف تستخدم الأسلوب التحادثي بطريقة صحيحة

إن اللغة اليومية التي نتحدث بها تحتوي على بعض الكلمات الدارجة. هل من المفروض أن تحتوي رسائل العمل التي تحررها على مثل هذه الكلمات أيضًا؟ فقط إلى درجة أنك تقوم باستخدام الألفاظ الدارجة في الحديث مع شخص ما؟ . إن استخدامك للغة الدارجة أو اللغة ذات المستوى الضعيف مع المجموعة التي تلعب معها البولينج لا يعني بالضرورة أن يُسْمَحُ لك بأن تستخدمها في كتابة رسالة إلى زميل عمل لا تعرفه جيداً، بصرف النظر عن تطبيق اختيار المحادثة، فالمهم هو أن تحافظ على أسلوب كتابتك بحيث يكون قريباً بقدر المستطاع من الأسلوب الذي كنت ستتحدث به إلى نفس الشخص.

ماذا عن مجموع المفردات اللغوية التي تستخدمها في الحديث؟ عندما نتحدث مع الناس الذين يعملون معك في نفس المجال أو يشاركونك ممارسة نفس الهواية، فإننا نستخدم كلمات معينة تتناسب مع مهنة إو هواية ما. ودائمًا ما، كان يسألني البعض إذا ما كان من المستحب استخدام كلمات دارجة في الرسائل التي يكتبونها.

بالطبع، هذا الشيء حسن، ولكن بشرط أن تعرف أن الشخص الذي تكتب إليه الرسالة سوف يفهم هذه الكلمات. مرة أخرى، عليك بتطبيق أختيار المحادثة. هل مُتَلقِّي هذه الرسالة سيفهم اللغة التي استخدمتها إذا ما كنت ستحدثه شخصياً؟ أو أنك قمت باستخدام هذه اللغة فقط لكي تترك في نفسه انطباعًا قويًا «إذا كان ذلك صحيحاً، احذف هذه الكلمات» .

لا تكتب إلى الناس، «تحدث» إليهم

تعتبر «كلارا .ل.» من أفضل كاتبي الرسائل الذين أعرفهم، وقد ذهبت كلارا للعمل في مكتب إداري لمستشفى عام كبير في وقت كانت فيه علاقات المستشفى مع العامة ليست على ما يرام، ولم تكن الأسعار الصاروخية فقط هي السبب في تبرم الناس ولكن فتور المعاملة واللامبالاه التي يعامل بها العامة مما نتج عنه حدوث مشاكل كثيرة. كانت سبباً آخر.

قالت لي «كلارا» «لقد قررت أن أقوم بمحاولتي لتغيير هذا الوضع، فوظيفتي في المكتب تناولت المرضى المديونين وأسرهم الذين كانت لديهم شكاوى بخصوص سداد الفواتيرالباهظة الثمن، والعناية التي كانوا يتلقونها وكذلك عامة الأحوال بالمستشفى. وكانت مهمتي هي التحقق من هذه الشكاوى ثم إعلام الشخص بالنتيجة بعد ذلك».

وكان أول شيء قامت به كلارا بعد استلام وظيفتها هو أن قامت بمراجعة الملف الذي يحتوي على الرسائل التي كتبتها الموظفة السابقة لها.

وتعلق كلارا على الأمر قائلة: «لا عجب أن المستشفى كانت علاقتها بالعامة غير وثيقة. فالموظفة السابقة كتبت رسائل طويلة توضح فيها فقط عدم صحة أي شكوي تم تقديمها، وأن صاحب الشكوى مخطئاً، وقامت بإدراج القوانين واللوائح الخاصة بالمستشفى في هذه الرسائل لإثبات أن المستشفى كانت على صواب، كما كتبت هذه الرسائل بأسلوب ممل كان يعمل على قمع الناس» .

وبدأت « كلارا » في تنفيذ العكس تماماً، فاتبعت نفس الإرشادات لكتابة الرسائل الفعالة التي تعلمتها أيها القارىء من هذا الكتاب، وبينما كنت أعد لكتابة هذا الفصل، سمحت لي «كلارا» بفحص الملف الذي يحتوي على الردود التي قامت بها على رسائل الناس التي تسرد شكواهم، ونموذج هذه الرسالة يحتوي على الآتي:

* التعبير الدافيء عن أهمية عدم رضا المريض بسبب المعاملة الذي تلقاها في المستشفى.
* النتائج التي أسفر عنها فحص كلارا للشكاوى.
* تَعهُّد بحل المشكلة «إذا كانت الشكاوى - فعلاً- لها ما يبررها» .
* «شُكْر» للمريض لما تَكلَّفهُ من الوقت للتعبير عن شكواه أو شكوتها، موضحة أن ذلك يجعل فريق العمل بالمستشفى على استعداد لأن يقوم بتقديم أفضل الخدمات للمريض بقدر المستطاع.

وشرحت كلارا لي الأمر قائلةً : «إن الموظفة السابقة لم تكن شخصية مُعَقَّده، فكانت عندما يأتي الناس للتعبير عن شكواهم لطيفة معهم. ولكن عندما كانت تتبادل معهم الرسائل، كان موقفها أكثر حزماً وكانت لغتها أكثر تَضجُّرا وكانت النتيجة أنها أثارت غضب الناس أكثر من ذي قبل» .

من ناحية أخرى، فإن الرسائل التي كتبتها «كلارا» تُقْرأُ كما لو أنها جزء من محادثة مع الشخص، بدلاً من توجيه الرسالة إليه أو إليها. فكانت هذه الرسائل بمثابة وفاء بالدين لكل من المستشفى وكلارا. فأصبح المستشفى مشهوراً أكثر من ذي قبل بين العامة كما أنه تمت ترقية «كلارا» كنائب رئيس الإدارة مع زيادة كبيرة في راتبها.

كتابة مذكرات فعالة لتحفيز الناس على العمل

قام مُعاونًا يعمل بالبيت الأبيض- خلال الحرب العالمية الثانية بكتابة هذه المذكرة عما يجب تنفيذه في المباني الحكومية أثناء حدوث غارات جوية:

> يجب القيام بهذه الاستعدادات، فيجب تعتيم جميع المباني الفيدرالية التي تشغلها الحكومة الفيدرالية أثناء حدوث غارة جوية مهما كان الوقت الذي تستغرقه تلك الغارة حتى انتهائها، ويشمل ذلك التعتيم الإنارة الداخلية أو الخارجية. ولكن بالطبع ستستمر الإنارة الداخلية في المباني بمناطق الإشارات التي يجب استكمال البناء فيها خلال فترة التعتيم. وسيستمر تعتيم المناطق الأخرى بإطفاء الأنوار.

وكان الرئيس «فرانكلين.د. روز فيلت» قد رأى هذه المذكرة وأدرك أن أسلوب كتابتها فظًا، وأعاد كتابتها لتقرأ بهذه الطريقة:

> يجب وضع شيء ما على النوافذ في المباني التي يجب استمرار العمل فيها. أما في الأماكن التي يمكن للعمل التوقف فيها لفترة ما يجب إطفاء الأنوار عندئذ.

وبذلك اجتازت مراجعة الرئيس الفيدرالي لهذه المذكرة اختبار المحادثة بنجاح فائق، فكان واضحًا أنه علم بأن المذكرات التي يكتبها المعاون يجب كتابتها بأسلوب واضح وبأسلوب تحادثي كما هو الحال بالنسبة للرسائل المُرْسلة عن طريق البريد.

ولكن نجاح اختبار المحادثة في كتابة مذكرات فعالة يتحكم فيه ما هو أكثر من ذلك؛ لأن المذكرات لا يتم كتابتها بنفس الطريقة التي تُكتب بها الرسائل، فعندما تتسلم رسالة، تكون على علم بأن مُرْسلها اهتم بها بدرجة

كافية حتى أنه قام بدفع الكثير لإرسالها بالبريد الممتاز. من ناحية أخرى، فإن كل مكتب الآن تقريبًا لديه آلات تصوير مما يسهل توزيع المذكرات في أرجاء المؤسسة، ويتم إرسال نسخ المذكرات المطبوعة لكل شخص في المؤسسة، وتكديس المذكرات وتراكمها على كل مكتب، فان الشخص الذي تكتب إليه يعتزم القيام بمزيد من التنافس.

وإليك شيئين يجب اتباعهما كي تنتصر مذكراتك في هذه المنافسة مما يدفع الناس للانتباه إلى هذه المذكرات، وسوف تحصل على النتائج المَرْجُوَّة.

١- اجعل المذكرة التي تكتبها تبدو وكأنها حَدثٌ غير مألوف، واكتب بها الموضوعات الهامة فقط، ثم أرسل نسخًا منها إلى الناس الذين يجب أن يتسلموها، وبذلك تصبح المذكرة التي تكتبها تقريبًا كحدث، وسوف تُقْرأ باهتمام من قِبَل الآخرين.

٢- اكتب المذكرة مُعَبراً عن وجهة نظر متلقيها وليست عن وجهة نظرك الشخصية، ووَضِّح أهميتها له، والفوائد التي سينتفع بها شخصيًا أو سينتفع بها القسم الذي يعمل به وذلك بتنفيذ ما ورد في المذكرة من مطالب.

يعمل «جورج.ى. » في مكتب حيث يوجد هناك مزيج من نواب الرؤساء، ورؤساء الإدارات ومديري الأقسام والعديد من الآخرين الذين يقومون بتحرير المذكرات.

يقول «جورج» متأملاً: «يجب أن تكون الأعمال المكتبية أي كتابة المذكرات والرسائل والتقارير في هذا المكتب وحدها كفيلة بدرجة كافية

بالإبقاء على استمرار العمل بهذه المدينة خلال ساعات اليوم الأربع والعشرين وفي جميع أيام الأسبوع السبعة، فعندما تم اختياري لإدارة مشروع بحث دقيق، اتبعت الأسلوب الذي يتبعه الناس عادة؛ ولأنني كنت أحتاج إلى مساعدة من شتى الأقسام، بدأت في كتابة مذكرات تطالب بما أريد، ولكن ما حدث كان طريفًا من نوعه، فبعد كتابة أول مذكرتين، بدأ العاملون في هذه الأقسام في تجاهل قراءة هذه المذكرات. بمعنى أن الأناس الذين سأتحدث إليهم لاحقًا لم يتذكروا حتى مجرد استلام هذه المذكرات التي أرسلتها إليهم.

عندئذ قام «جورج» . بحضور ندوة تعلم فيها الشيئين اللذين يجب الإسترشاد بهما في كتابة المذكرات وجَعْلِها تتفوق في المنافسة. وتعلم أنه لا يوجد هناك شيء ليخسره بل على العكس، بدأ جورج في اتباع هذين المرشدين.

يقول «جورج» : «لم أبدأ في كتابة المذكرات إلا عندما شعرت بضرورة كتابة شيء ما، كالتعليمات المُفَصَّلة مثلا، ولم أقم بتوزيع هذه المذكرات على العاملين طوعًا أو كرهًا. بل أعطيت نسخًا منها لهؤلاء الذين يحتاجونها فقط، ولم يستغرق الأمر وقتًا طويلاً حتى بدأ الناس يدركون أهمية المذكرة التي أكتبها لأحدهم»

ولكن يعلم «جورج» جيداً أنه حتى المذكرات الهامة لا تُقْرأ دائمًا؛ حيث يُنَحيِّها الناس جانبًا بهدف قراءتها في وقت لاحق- ينسون الأمر برمتِّه. لذلك فقد جسد «جورج» كل مذكرة يكتبها إلى الناس.

ويشــرح «جــورج» الأمــر لنا قــائلاً: «إنني لا أزال أتبع نفس هذا الأسلوب حتى يومنا هذا، فلقد رأيت مذكرات عديدة تبدأ بجمل مثل:

* «أحتاج إلى تعاونك في...».
* «لقد تبادر إلى ذهني...».
* «أريد أن ...»
* «إن هدفي هو...»

وبالطبع، لن يهتم أحدٌ بما تحتاج إليه، أو ما الذي تبادر إلى ذهنك» أوحتى ما هو الهدف الذي تسعى لتحقيقه، فكل ما يعنيهم هو الشيء الذي يكون هامًا بالنسبة لهم فقط، ولذلك قررت أن أبدأ كتابة كل مذكرة بأسلوب مخاطبة القارئ: أي إخبار الشخص كيف أن عمله أو عملها سيتأثر- بأي شيء مهما كان- يرد ذكره في المذكرة.

لن أقول أن المذكرات التي كتبها جورج هي المسؤوله عن نجاحه الرائع في الشركة، ولكنها لفتت انتباه الكثيرين إليه، وأثق في أنها سبب ترقيته في كل مرة يحصل فيها على ترقيه، وهو شيء يحدث له دائمًا. في الواقع، لقد تم ترقية جورج ثلاث مرات في الثلاث سنوات الأخيرة والنصف، وكل مَن في الشركة الآن يتمنى الوصول لما وَصَل جورج إليه، ولا يوجد الآن أحدٌ يتجاهل مذكراته.

تقارير فعَّالة لتسجيل نقاط هامة لصالحك

إن الناس الذين تعلموا تعزيز أدائهم في العمل باستخدم أسلوب رفع الكفاءة العقلية يتوقعون دائمًا قيادة الآخرين وطلب الناس النصيحة منهم

فسمعتهم كأناس يحلون المشاكل يعني أن الآخرين يسعون إلى الإسترشاد بهم في حل المشاكل الخاصة بالعمل، سواء كانت مشكلات تتعلق بالمنظمة أو بالمجتمع مما يتطلب في بعض الأحيان كتابة تقرير.

ويتفنن مستخدموا رفع الكفاءة العقلية في كتابة التقارير فهم يستخدمون كل الأساليب والتقنيات التي قرأتها في هذا الفصل. دعنا نسترجعها من خلال ما يحتوي عليه التقرير الذي يكتبونه:

* الكلمات القوية التي تحفز الآخرين على مزيد من العمل.
* استخدام أسلوب المحادثة الواضح غير المتكلف.
* استخدام أسلوب مخاطبة القارىء، مع توضيح أهمية الموضوع بالنسبة له.

وبالرغم من أن التقارير الجيدة تحتوي على كل هذه الأشياء، إلا أنها تختلف في كتابتها عن الرسائل والمذكرات. لشيء واحد، وهي أنها بصفة عامة أطول منهما، فهي تتضمن نتائج البحث الذي قام به الكاتب عن موضوع معين والتي تنجم غالبًا عن قليل من الدراسة.

لكن أغلب الناس لا يقرأون معظم التقارير التي يتسلمونها، إنه لأمر مخزٍ؛ لأن هناك طريقة يمكن استخدامها للتأكد من أنه تم قراءة كل وأي تقرير بعناية من قبل الناس الذين أُرْسِلَت إليهم هذه التقارير.

وكمدير لفرع بنك صغير، فقد طلب «فيل .هـ.» من الغرفة التجارية المحلية دراسة مشكلة زحام المرور في الجزء الأدنى من المدينة لرؤية إذا ما كان يمكن حلها.

وينعي «فيل» حظه قائلاً: «بما أنني الشخص الذي قدمت هذا الاقتراح، فقد تم اختياري للقيام بدراسته. لكنني كنت أعتزم فعل ذلك، فبدأت في توفير كثير من الوقت للإيفاء بهذا الغرض. وفي منتصف هذا المشروع، كتبت تقريراً مؤقتًا وقمت بتوزيعه على أعضاء الغرفة، انتظرت ردود أفعالهم، وانتظرت وانتظرت لوقت طويل ولكنني لم أحصل على رد فعل على الإطلاق ففهمت أنه لم يكلف أيٌ منهم خاطره بقراءة هذا التقرير» .

وبما أن «فيل» شخصياً لا يقبل الاستسلام، فقد استكمل دراسته، وكان يصمم على أنه عندما يحين الوقت لتحضير التقرير النهائي، فسوف يكتب بطريقة تجعل كل شخص يقرأه، وبالفعل حدث ذلك، فماذا كان السر الذي يخفيه فيل؟ وما الذي فعله في المرة الثانية ولم يفعله في المرة الأولى؟ .

عندما تكون الكلمات أفضل من الصور

«يقول فيل» :«صدقني، لقد فكرت في وضع صور، ولكنني قررت استخدام شيء أفضل من ذلك. على كلٍ، ما الشيء الذي يحبه كل الناس أكثر حتى من صورة بديعة؟ الإجابة هي «أنفسهم»، وماذا غير المناظر الخلابة، يجعل الناس تقرأ التقرير النهائي؟ .

لا، فلم يضع بيل صور أعضاء الغرفة التجارية في التقرير. «لقد أرادهم أن يقرأوا نص التقرير، وليس مجرد النظر إلى صورهم» . وبالرغم من ذلك، فقد قام «فِيل» بإقحام أسمائهم في الأماكن المناسبة على مدار التقرير. «ففيل» على دراية الطبيعة الإنسانية بدرجة كافية لإدراك أنه لا

يوجد شخص يستطيع تجاهل قراءة تقرير يشير إليه شخصياً، فنحن البشر نحب أيضاً أن نقرأ عن الأناس الذين نعرفهم، فكان استخدام «فيل» لأسماء أعضاء الغرفة من الأشياء التي أضافت إلى مصداقية ذلك التقرير.

وإليك جزءاً من التقرير كمثال على ما فعله «فيل» :

يجب إزالة إشارة المرور الموجودة في منعطفات الشوارع الرئيسية والفرعية أمام المتجر الثابت ل «جون نولان»، وقد واتت «هاري نيلليس» فكرة رائعة باستبدال مَوْقَف السيارات الموجود بهذا الصف بموقف مماثل للسماح بتوفير ممر ثالث لمرور السيارات، أما متجر سميلس الواقع بجوار قطعة أرض فضاء، فيمكن أن يحول إلى موقف صغير للسيارات .كان الاقتراح في الذي قدمه «مارجر يلى» في الاجتماع الأخير بخصوص إزالة «البقعة المزدوجة في هذا الشارع التي يُحْظَر فيها مرور السيارات حرصاً على سلامة المشاه» والتي توجد بمنتصف هذا التقاطع وهو اقتراح جيد؛ لأنه سيسرع من تدفق السيارات التي تُطَوِّق هذه البقعة الآن.

فإذا كنت عضواً من أعضاء تلك الغرفة، وكنت على علم بالأشخاص الذين ذُكِرُوا في التقرير، ألن يثير هذا التقرير اهتمامك لقراءته، إذا كنت لا تهتم بمثقال ذرة بزحام المرور؟ أو إذا اعتقدت أنه ربما يحتوي هذا التقرير على اسمك، ألن تقرأه وتستمر في قراءته بعناية؟ بالطبع كنت ستفعل ذلك. وهذا بالضبط ما فعله أعضاء الغرفة.

ويعلق «فيل» على الأمر قائلاً «لم أكن مضطراً للانتظار لوقت طويل لأرى رد فعل الأعضاء على هذا التقرير، فجميعهم أعجبوا به كثيراً، ولسوء الحظ فقد وقع اختيارهم عليَّ لإجراء دراسةٍ أخرى لهم، وبعد مرور عامين، تم ترشيحي لرئاسة الغرفة.»

لم يكن تعيين «فيل» مديراً للغرفة التجارية هو الشيء الذي أسعده كثيراً، بالرغم من أنه رحب بهذا اللقب. ولكن ما أسعده حقًا أن كبار مديري البنك الذي يعمل فيه «فيل» قد لاحظ شهرته المستمرة في المجتمع، وفي الوقت الذي يقوم فيه البنك بتقليل أو تسريح العاملين فيه، فإن مستقبل «فيل» يعتبر مضموناً وقد أصبح «فيل» مؤخراً أحد مديري الفروع القلائل الذين وصلوا لمرتبة نائب الرئيس.

كيف تجعل من التقرير الممل شيئاً ممتعاً في قراءته

تتسم كتابة التقارير بأسلوبها الذي يفتقر إلى مايثير اهتمام القارىء ولكن- مع إضافة بعض التغيرات- لكن أن تجعل كتابة التقرير التالي أكثر إمتاعاً في قراءته. عليك ببساطة أن تقحم بلباقة أسماء الأشخاص المُرْسَل إليهم هذا التقرير- أي الأشخاص الذين تريدهم أن يقرأوه. بالطبع، نريد أن يكون هناك مبرر مقبول لذكر أسمائهم. فيمكن لأسماء هؤلاء الأشخاص أن تُذْكر في التقرير كأنها جزء طبيعي منه عندما تقوم ب:

* تقديمهم.
* ذكر اقتراحات قدموها.
* توضيح كيفية تأثير المعلومات عليهم.
* الإشارة إلى الأنشطة المشتركين فيها.
* التوضيح مع ذكر أمثلة للنقاط الهامة للنوادر الشخصية لهم وكذلك خبراتهم.

عليك بذكر العديد من الأسماء حينما تريد رفع مستوى القدرة اللفظية في تقرير خاص بالعمل أو بالمؤسسة، ولأن الناس يحبون قراءة أشياء عن أصدقائهم وكذلك أنفسهم، فكل أسم تذكره يعتبر قوة مغناطيسية عظيمة تجذبهم وتحفزهم على قراءة التقرير من البداية إلى النهاية.

استخدام أسلوب مناسب لكتابة سيرة ذاتية بما يثير اهتمام صاحب العمل

دعنا نبدأ حديثنا بافتراض أنك كفؤ لوظيفة تسعى للحصول عليها، فالمشكلة الآن هي أن كثيراً آخرين لديهم ما يؤهلهم لذلك، وإذا كنت تنوي إرسال طلب الحصول على وظيفة بالبريد مُرْفقاً برسالة تهدف إلى إجراء مقابلة شخصية مع صاحب العمل، فستجد الكثير من الناس يفعلون نفس الذي فعلته.إذن، كيف تثير اهتمام صاحب العمل بدرجة كافية لمعرفة مؤهلاًتك مما يتضّمن لك إجراء مقابلة شخصية؟ .

إن طلب الحصول على وظيفة هو طلب للحصول على وظيفة.أي أنها تشترك في شيء واحد، فهي تتضمن معلومات شخصية عنك، التدريب الذي حصلت عليه، الخبرات، والمؤهلات، وهذا هو كل شيء، فلا يوجد هناك شيء تستطيع أو ينبغي أن تقوم به للتعديل فيه. إذن ألا توجد هناك طريقة لجعل الطلب الذي تكتبه متميزاً بطريقة ما، عن البقية و الذين يتمتعون بنفس الكفاءات أو حتى أكثر منها؟ .

نعم توجد طريقة لتحقيق ذلك. ولكنها لا تتعلق بكتابة الطلب ولكن بكتابة الرسالة التي تُرْفَق به. كما تعلم، فإن طلب الحصول على وظيفة دائماً

ما يكون نسخة طبق الأصل، يُطْبَع، يُصَوَّر، أو يُنْسَخ. من ناحية أخرى، فإن الخطاب المرْفق به يعتبر هو الأصل الذي يبعث به الراسل شخصياً إلى صاحب العمل، وهو الذي يحتوي على فُرْصتك للحصول على وظيفة.

وبما أنني قمت شخصياً بفتح وقراءة آلاف من تلك الرسائل، يمكنني أن أخبرك بأن معظم الناس يفقدون واحدة من أهم الفرص التي يحصلون عليها لخلق انطباع جيد لدي صاحب العمل بما يضمن لهم إجراء مقابلة شخصية معه. وبدلاً من السير خطوة واحدة، يقومون بفعل واحد أو ما يزيد مما يلي:

* يحاولون أن يظهروا بمظهر الأذكياء أو العباقرة.
* يرسلون رسائل تقليدية.
* يبالغون في مهاراتهم.

فإذا أردت أن يجلس صاحب العمل طوال الليل منصباً في فراشه لقراءة رسالة تطالب فيه بالحصول على وظيفة، وإذا أردت أن تثير اهتمامه بدرجة كافية بحيث يرغب مباشرة في إجراء مقابلة شخصية معك، فعليك إذن باتباع هذه القاعدة التي تضمن لك النجاح بنسبة ٩٩٪ :

> اذكر في رسالتك المعلومات التي توضح المعاناة التي تحملتها في سبيل أن تعلم شيئًا عن الشركة، خاصة الأشياء المتعلقة بالعمل. كنتيجة لما تعلمته، فإنك شغوف جداً للعمل بهذه الشركة.

يستخدم معظم الناس نفس التعبيرات في جميع الرسائل، وما يميز رسالة عن أخرى هو اسم المتلقي والعنوان، ويفوت الراسل أن يذكر شيئاً

ما يعرفه عن الشركة. خذ النصيحة من أفواه المُجَرِّبين: فعندما كنت أتلقى مثل هذه الرسائل نادراً ما كنت أصادف رسالة من شخص يثبت اهتمامه الكبير بشركتي نتيجة لأشياء عرفها عنها، وإذا ما ذكرالراسل لي كيفية إعجابه أو إعجابها بالعمل في شركتي على وجه الخصوص، فإن هذه الرسالة تضمن مكانها لديٍّ ضمن الطلبات المقبولة.

معظم المسؤولين عن منح وظائف للآخرين يشعرون بنفس الشيء. وكنت أناقش هذا الأمر مع صاحب مؤسسة صناعية حينما كنا في مكتبه وذهب إلى درج المكتب وأخرج رسالة ليعرضها عليٍّ، وكان هذا هو الجزء الذي أرداني أن أقراءه:

> أعتقد أن الجائزة الأخيرة التي حصلت عليها شركتكم لجودة المراقبة كان يجب استحقاقها منذ زمن طويل، والآن كثيراً ما يفرض على العامة بضائع رديئة الصنع مما أثبت أن سمعكتم التي عرفت عنكم بجودة المنتجات دائماً ما أعطت الناس شعوراً متحمساً نحو الشركة، ويعد تواصل خدماتكم دون انقطاع موضع حسد في مجال الصناعة، ولقد علمت أنه سيتم قريباً توسيع قسم الصيانة وآمل أن تكون هناك فرصاً ملائمة لذوي الخبرة من المشرفين على الصيانة.

وقال زميلي «يمكنك أن تلقي نظرة على التاريخ، « يا سكوت» فإن هذه الرسالة مكتوبة منذ خمس سنوات، وستكون على صواب في افتراض الشخص الذي تمت مقابلته وتعيينه»

وسألته «كيف استطاع أن يحقق ذلك؟ »

فأجابني قائلا «إنك تنظر إليه الآن».

وأتى بالصفحة الثانية من الرسالة فوجدت توقيعه في أسفل الصفحة. وقد أعجبت كثيراً بهذه الشخصية إذ أنه نجح في أن يترقى من مراقب في قسم الصيانة إلى مدير مصنع في خمس سنوات فقط. ولكني أدركت عندئذ أنه إذا كان الشخص يقظًا بدرجة كافية لكتابة رسالة كهذه، فسوف يفوز بالكثير دائماً.

وإليك المغزى من هذه القصة: في المرة القادمة تكون فيها في سوق العمل قم بإجراء بحث صغير عن الشركات التي تود العمل فيها، وعندما تكتب الرسالة المُرّفقة بالطلب، أخبر الشركة في عبارات محددة عن أسباب رغبتك في العمل لديها.

ولن تنتظر طويلاً للحصول على نتيجة إيجابية.

- ١٢ -

كيف تتفوق على منافسيك بالحيلة والدهاء

معظم الأشياء التي تريد الحصول عليها في الحياة يريدها الآخرون أيضاً. وهناك الكثير والكثير ستحاول الحصول عليه، ولكن غالبا ما ستواجه منافسة ضارية، فعلى سبيل المثال، ربما يتحداك الآخرون من أجل:

* الحصول على وظيفة أو ترقية.
* إنجاز مهمات يسيرة.
* بيع منزل ممتاز بسعر مربح في المزاد العلني.
* الحصول على موعد مع شخصية مهمة جداً.
* انتظار مساعدة من شخص مشغول.
* الحصول على عقد عمل بمرتب مجزٍ.
* الفوز في الانتخابات الخاصة بمنصب ما.

ويحتوي هذا الفصل على مجموعة من الخطط البارعة التي يسهل تعلمها والتي ستساعدك على احتلال المقام الأول في أي تحدٍ أو منافسة، وسوف تزيل هذه الأساليب العقبات التي تواجهها لتمنحك ما تريد في هذه الحياة.

فسوف تتعرف على:

* كيف تضع نفسك في موقع يهيئك الانتصار (في المنافسة).
* سر الصعود إلى القمة.
* الضمان الذي يمنحك الفوز الساحق.
* كيف تُسكت ناقديك ومتحديك.

فكل شخص لديه القدرة على تنفيذ هذه الخطط التي ستتعلمها في هذا الفصل، ولكن أسلوب رفع الكفاءة العقلية يسمح لك باستغلال أكبر طاقاتك. وعندما تطبق هذه الأساليب، فسوف تستطيع وبسهولة التفوق على أي منافس، والتغلب دائمًا على خطط الأذكياء لتحصل على الجائزة التي تتوق إليها.

كيف تضع نفسك في موقع يهيئك للانتصار

يقول باول. ب : «لقد كنت دائمًا آخذ الشيء الذي أريده ويريده آخرون غيري».

«باول» رجل ناجح جداً وشخص أمين ايضًا: وعندما يتكلم عن «أخذ» شيء، فإنه لا يقصد اختلاسه. بل يعنى أن يكون الشخص المناسب في المكان المناسب وفي الوقت المناسب حتى يستطيع تحقيق مطلبه.

ويشغل «باول» الآن منصب الرئيس لشركة الطيران العالمية الخاصة به، ولكنه عمل لسنوات عديدة في العديد من شركات الخطوط الجوية، وربما تندهش حين تعلم أنه بدأ عمله كحامل لحقائب السفر في مطار أوهير في شيكاغو.

ويتذكر باول قائلا: «عندماسألت رئيسي عن إمكانية ترقيتي إلى وظيفة أفضل، عبر عن إزدرائه وأخبرني أن حاملي الحقائب يتم تعيينهم لامتلاكهم ظهوراً قوية وعقولاً ضعيفة وبذلك فهمت أنني لست أهلا لأي وظيفة أفضل».

ولكن حتى في ذلك الوقت، أدرك باول أهمية الوجود في المكان المناسب في الوقت المناسب. يقول باول «وعلمت أن الحظ ليس هو السبب في وجودي هناك. بل أنا الذي كنت السبب في ذلك».

ويعرف ذلك اليوم بـ«وضع نفسك في المكان المناسب للحصول على الفرصة». وهذا بالضبط ما فعله باول.

يقول «باول»: «خلال استراحة تناول الغداء، وبعدما أغير ملابس العمل غالبًا، اعتدت أن أذهب إلى واجهة المبنى حيث يوجد مكتب التذاكر. وكان الناس هناك لطفاء؛ حيث إنهم كانوا يدعونني أنظر إلى كيفية عملهم. وسوف تكون على صواب في تخمين هذا النوع من العمل الذي أردت الحصول عليه فيما بعد».

وفي أحد الأيام، داهم المرض فجأة وكيل التذاكر، وطلب من باول أن يتولى الأمر، ونادرًا ما يحدث «انقطاع عن العمل» في وظيفة كهذه، على الأقل ليس بهذه الطريقة. فمعظم الناس الذين ينتظرون الحصول على فرصة لهم غالبًا ما يطول انتظارهم.

إلا أن باول لم ينتظر، فقد استطاع التدخل في أول فرصة حصل عليها.

ويشرح «باول» الأمر لنا قائلاً: «لقد كان هناك حشد من الناس على مستوى عين الرائي أمام شباك التذاكر، وكان هؤلاء قد فقدوا رحلاتهم بسبب سوء الأحوال الجوية في الشرق ويحاولون حجز تذاكر على طائرات أخرى، فذهبت إلى المشرف، الذي يعرفني جيداً حتى الآن، وتطوعت للقيام بعمل وكيل التذاكر المريض».

وعندما سأل المشرف باول عما إذا كان يستطيع تشغيل الكمبيوتر فأجابه «باول» بأنه يستطيع ذلك، فقبل المشرف المحبط والمجهد من ارهاق العمل العرض الذي قدمه له باول.

يقول باول: «فاستدعيت مشرف حاملي الحقائب، وأخبرته بأنه تم تكليفي بالعمل بدلاً من وكيل التذاكر، ومكثت في المكتب ثلاث ساعات. وعندما استقرت الأمور بدأ المشرف يشكرني، فاقترحت عليه أن يرسل مذكرة إلى قسم الموظفين والمستخدمين ليقدم فيها اقتراحا بتعييني وكيلاً للتذاكر.

وبالفعل ، قام المشرف الممتن بتنفيذ قول «باول» والذي كما ترى عزيزي القارئ بأنه سرعان ما حصل على هذه الوظيفة، وكانت هذه هي الخطوة الثانية في مهنته التي جعلته يعمل في أماكن عديدة كما جعلته يتحمل مسؤوليات كبيرة، حتى كان على استعداد لبدء إنشاء شركة الطيران الخاصة به ولكن دعنا نسترجع كيفية حصول «باول» على الوظيفة الثانية. فإذا ما استرجعنا ما فعله، فسنرى الخطوات الأربع الذي قام باتباعها.

أربع خطوات نحو الوضع الصحيح

عندما قرر «باول» أنه يريد الانتقال إلى وظيفة وكيل التذاكر، قام باتباع الخطوات الأربع التالية:

١ - تعلم كيف يحصل على الوظيفة بالتودد إلى العاملين بمكتب التذاكر، ومراقبتهم أثناء العمل، والاستفسار عن الأشياء التي يود معرفتها.

٢ - التأكد من أن المشرفين يلاحظون المبادرات التي قام بها.

٣ - الانتظار طويلاً والمثابرة ليتحين الفرصة.

٤ - التقدم لمساعدة الآخرين وقت الحاجة، وفي نفس الوقت اثبات قدرته على القيام بالوظيفة التي أراد العمل بها.

من فضلك، لاحظ الأشياء التي لم يفعلها «باول»:

١ - لم ينتظر حتى تأتي الوظيفة إليه دون القيام بأية استعدادات شخصية.

٢ - لم يجعل الأمر سراً عندما أراد أن يتعلم مهارات جيدة وذات مستوى عال.

٣ - لم يقم بإزعاج الناس لمنحه وظيفة جديدة دون اقتناعهم بأسباب منطقية لفعل ذلك.

٤ - لم يرتكب خطأ عند إخباره المشرفين بأن يطلبوا منه - عند الحاجة- القيام بعمل معين: ولكن بدلاً من ذلك، انتظر لحين اتيان الفرصة واتخذ الخطوة المناسبة.

لقد كان هناك عدد من حاملي حقائب السفر الذين يمتلكون عقلاً ومظهراً قويا مثل «باول»، والذين سعوا للحصول على وظيفة ذات مسؤوليات أكبر في شركات الطيران كما هو الحال بالنسبة لـ«باول». ولكن «باول» هو الذي استطاع الحصول على أول فرصة واتته وذلك لأنه وضع نفسه في الموقع الصحيح لهذه الفرصة.

وسوف تنجح معك الخطوات الأربع التي اتبعها «باول» لوضع نفسه في الموضع الصحيح، وإليك كيفية التغلب على المنافسين لك والفوز بسهولة بالفرصة التي تسعى للحصول عليها:

تَعَلَّمْ : القيام بالمبادرة وتعلم أي شيء تحتاج لمعرفته للتعامل مع الفرصة التي تسعى للحصول عليها.

بَرْهن : ولكن دون أن يلحظ الآخرون، من خلال قليل من العمل على شغفك لتعلم مهمات جديدة وتولى القيام بمسؤوليات إضافية.

تَرَقَّبْ : أي فرصة تواتيك، والتي يحتاج الآخرون إلى معاونتك فيها بشدة.

تَقَدَّمْ : بعد أن تضع نفسك في المكان الملائم للحصول على هذه الفرصة، تقدم وأثبت أنه يمكنك التعامل معها.

يثق «باول» في أسلوب وضع الإنسان نفسه في الموقع المناسب لأنه ساعده في التقدم في عمله كثيراً، فلقد رأيت بنفسك كيف أن هذا الأسلوب ساعده في الحصول على وظيفة وكيل التذاكر. يمكنك أن تفهم بسهولة كيف أن هذا الأسلوب ساعده في صعود سلّم النجاح سريعاً، كما ساعده أيضاً في إقامة وبناء شركته الخاصة به.

يقول «باول»: «إن الفرصة لن تقرع بابك ما لم تمهد لها الطريق فإذا فعلت ذلك، مع توفير الظروف الملائمة للحصول عليها، فسوف تدق على بابك حتى قبل أن يعرف الآخرون بوجودها، وبوضع نفسك في المكان المناسب، تكون قادراً على تحقيق هذه الأشياء، وإيجاد فرصة عظيمة في العمل بأقل الأسعار، والحصول على تمويلات متميزة والحصول على حساب في البنك بأرباح كبيرة، وكذلك الفوز بعقود لرحلات عالمية، والحصول على المركز الأول بين شركات الخدمات السياحية التي تتنافس على توفير تذاكر للسفر بأقل الأسعار.

فإذا ما عاد «باول» إلى وظيفة حمل الحقائب في مطار أوهير الذي عمل فيه لمدة عشر سنوات، فمن المحتمل أن يجد بعض زملائه القدامى لا يزالون يعملون في نفس الوظيفة. بالنسبة للذين هم سعداء في عملهم، فهذا شيء حسن. ولكن يوجد هناك بدون شك «كما يوجد في كل وظيفة» بعض ممن لديهم طموحات كبيرة، والذين فشلوا في وضع أنفسهم في المكان المناسب لتحقيق تلك الطموحات.

وضع الإنسان لنفسه في المكان الصحيح ليس وصفة سحرية، فبدلاً من أن يحلم الإنسان بدون جدوى بفرصة تأتي إليه، عليه أن يقحم نفسه في طريقها، بحيث لا تستطيع تجاوزه. والخطوات الأربع لذلك «التعلم والبرهان، والترقب، والتقدم للحصول على الفرصة» تضعك في المكان الذي توجد فيه الفرصة، ويجعلك مستعدا وقادراً لفرض قدراتك.

سر الصعود إلى القمة

عندما أتحدث عن صعود سلم النجاح، أرجو ألا يتبادر إلى ذهنك أن هناك سلماً واضحاً حقيقياً يمكن أن تراه. أحياناً تستطيع الصعود إلى القمة بأن تسلك طريقاً غير واضح. دعني أشرح لك ما المقصود بـ «الأساليب الخفية» وإليك الطريقة التي تنجح بها:

> حينما يتنافس الآخرون للحصول على الوظيفة المرجوة، تقبل أنت وظيفة لا يريدها الآخرون، ثم تزيد من أهميتها في المؤسسة.

ففي أي مؤسسة، سواء كانت مكاناً للعمل أو مجموعة للأعمال الخيرية، يوجد هناك دائماً المهام التي لا يريد أحد القيام بها، مما يقدم فرصاً هائلة لتحقيق مزيد من القوة والنفوذ لك.

ويكمن السر في هذه الحقيقة: عندما تقوم بوظيفة لا يريدها الآخرون، فهم يسعدون بأنك تقوم بها لأنهم بذلك سيتركون متسعاً للعمل لك، عندئذ سيكون لك مطلق الحرية في القيام بالتغييرات التي تمنحك مزيداً من الأدوار الهامة التي لم يتوقعها الآخرون.

تصيد الفرص التي يفقدها الآخرون

كان هناك ثلاثة مساعدين يعملون في مكتبة عامة ينتظرون بشغف تقاعد أمين المكتبة الذي كان وشيكاً، فجميعهم أراد الحصول على هذه الوظيفة، وكانوا يحومون حولها حتى استطاع عضو رابع من هيئة العمل بالمكتبة الحصول على هذه الوظيفة عن طريق اتباع الأساليب الخفية، وفي أحد الأيام تم إرسال إعلام إلى موظفي المكتبة يطالب بقيام عدد من

المتطوعين بزيارة كلٍ من المؤسسات الشعبية والمدنية في المدينة لبيان الأشياء العديدة التي كان على المكتبات العامة لثلاث توفيرها.

تقول «جاكي.ي»: «لم يُبدِ أحد اهتماماً للقيام بذلك العمل، فكان جميعهم يعتقدون أن ذلك إهدار للوقت، لأنه إذا أراد أي شخص أن يتعلم شيئًا عن المكتبات يمكنه الوصول لتحقيق ذلك بالبقاء فيها، وعندما استفسرت عن عدد المتطوعين، أخبرت أنه لم يتطوع أحد. لذلك فقد عرضت أن أقوم بالمهمة كلها بنفسي».

وكانت «جاكي» تعلم أن هناك سببين للقيام بهذا المجهود الخرافي السبب الأول، بالطبع هو جذب مزيد من الناس إلى المكتبات. والسبب الثاني هو الحصول على مزيد من العون الجماهيري لتطوير نظام المكتبة بحيث يتسنى للقائمين على العمل فيها توسيع ميزانيتها وزيادة برامجها.

وكانت جاكي تتحدث في الاجتماعات التي تعقدها كل مؤسسة بحيث تستطيع الحصول على دعوات، وقد عملت بجد لاكتساب معاونة جماهيرية لتطوير نظام المكتبة، وقدمت أيضاً اقتراحاً بتجهيز رسائل إخبارية من الحين للآخر وإرسالها بالبريد للقادة الحكوميين والمدنيين ولوسائل الإعلام.

تقول جاكي: «قبل وقت طويل، كنت أقضي معظم وقت العمل تقريباً في إقامة علاقات اجتماعية كهذه، فلم يقتصر الأمر على ظهوري فقط في الاجتماعات العامة، وكتابة الرسائل الإخبارية، وإعداد التقارير الإخبارية للصحفيين، ولكن بدأت أيضاً في تحديد مواعيد اجتماعات خاصة بي في كل مكتبة بهدف جذب الناس الذين لا يذهبون إلى المكتبات».

وبذلك قامت جاكي بمهمة لم يردها أحد، وجعلتها أحد المهام الرئيسية لفريق العمل بالمكتبة مما أفاد صاحب العمل (بتطوير نظام المكتبة) وأفادها شخصيًا أيضًا.

تقول «جاكي»: «على الرغم من أنني استطعت تحقيق ذلك، إلا أن هذه المهام لم يوضع لها لقب أو مكان محدد في الميزانية، وكانت هذه هي الخطوة المنطقية التالية، فقد تم الموافقة على إنشاء وظيفة مستديمة تحمل لقب «منسق النشاطات الاجتماعية».

صحيح أن «جاكي» لم تصبح أمينة مكتبة في أحد فروع المكتبة التي كانت تعمل بها من قبل، فقد استطاع أحد زملائها أن يشغل هذه الوظيفة عندما واتته الفرصة. ولكن تعتبر وظيفة «جاكي» الجديدة أحسن من حيث الأجر الكبير الذي حصلت عليه والنفوذ الاجتماعي الذي استطاعت تحقيقه، وبدلاً من أن تكون رئيسًا لأحد فروع المكتبة، فهي الآن ترأس عملاً هامًا يشتمل على جميع أنظمة المكتبة.

وتعلق جاكي على هذا قائلة: «لقد وجدت وظيفة لم يردها أحد ولكنني استطعت إنجاز الكثير فيها».

الأساليب الخفية للوصول إلى القيادة

يعتبر استخدام الأساليب الخادعة أو الخفية من الطرق الفعالة في مؤسسات العمل والمؤسسات المدنية والتطوعية، والخيرية، فعلى سبيل المثال كان هذا الأسلوب هو السبب في حصول مايكل . س. على منصب القائد

الرسمي لمؤسسة الأطباء البيطريين، وتطوع مايكل برئاسة حملة لإنشاء مجلس شورى للبيطريين في المقاطعة التي يعيش فيها.

يقول مايكل: «وافق كل الأطباء البيطريين على هذه الفكرة» ولكن استغرق كل منهم وقتًا طويلاً في محاولة كسب تأيد مجلس إدارة المقاطعة وسائر المؤسسات الاجتماعية الأخرى، وكنت مشغولاً أيضًا في القيام بمسؤوليات وظيفتي وأسرتي، ولكنني علمت أنني أستطيع قضاء ساعة هنا وساعة هناك لإجراء الاتصالات اللازمة، لذلك اقترحت القيام بهذا العمل».

ويستطرد مايكل قائلا : «ولقد نجحت مجهوداتي، فوافق مجلس إدارة المقاطعة على إنشاء مكتب استشاري في دار القضاء يعمل لعدد أيام معينة فقط، وأدركت فجأة أنه إذا ما كانت المقاطعة التي أقيم فيها تحتاج إلى إنشاء مكتب استشاري، إذن فيمكن أن تكون هناك أماكن أخرى في حاجة إلى هذه الخدمة أيضًا، لذلك فقد بدأت في زيارة مجموعات الأطباء البيطريين في كل مكان وأخذت أشرح لهم كيف أنهم يستطيعون أيضًا الحصول على المزيد من الدعم الحكومي، وأخيرًا اتبعت مقاطعات أخرى عديدة نفس السبيل الذي سلكته مقاطعتنا، فقد أعجبت المؤسسات الأخرى الخاصة بالبيطريين بالإنجازات التي حققناها مما نتج عنه تعييني نائبًا رسميًا لرئيس المؤسسة، وبعد قضاء عام كامل في هذا المنصب تم انتخابي للتعيين بوظيفتي الحالية وهي رئيس المؤسسة».

والطريف في الموضوع هو أن «مايكل» يعد الشخص الأول الذي تم ترشيحه لتولي وظيفة رسمية عليا دون قضاء فترة خدمة في رئاسة وظيفة

محلية، فلقد استطاع بحماسه التفوق على طموحات الآخرين الذين -في ظل الظروف العادية- كانوا يستطيعون التفوق عليه في الحصول على وظيفة الرئيس الرسمية، فبينما كانوا يسلكون المسلك الخاطئ كان «مايكل» ينتهج الأسلوب الصحيح.

لماذا يعتبر استخدام الأساليب الخفية طريقة فعّالة

إن هذه الطريقة لن تجعلك تتفوق في المنافسة فقط، بل ستقضي عليها أصلاً، وإليك ما يحدث عندما تحصل على وظيفة لا يريدها الآخرون، وعندما تَبدأ في استغلال ذلك بتحويلها إلى شيء أكبر وأفضل لصالحك:

* يمتن الآخرون لحصولك على هذه الوظيفة حتى أنهم لن يعترضوا عندما توسع نطاق المهام غير الشائعة بين الناس.
* إنك تقدم إجراءات وتقنيات جديدة مما يزيد من قوتك وسلطتك.
* قد أصبح عملك الآن هامًا جداً لدرجة أنه يثير اهتمام ذوي النفوذ من الناس.
* إما أن تحول المشروع الذي إبتكرته إلى وظيفة مستديمة لك، أو تستخدمه كنقطة انطلاق إلى شيء آخر يزيد من هيبتك ونفوذك.

وكما تعلم فإن «جاكي» حولت مشروعها إلى ترقية بأجر مرتفع لنفسها، بينما استخدم «مايكل» مشروعه كنقطة انطلاق جعلته يثب إلى منصب الرئيس الرسمي للمؤسسة، فأنا لا أعني مقارنة كلٍ منهما بـ «بارنوم» الذي كان يعمل مخرجًا مسرحيا، ولكن كلاهما استفاد من الشيء الذي عرفه «بارنوم» منذ زمن بعيد.

يقول «بارنوم»: «أعظم درس تعلمته في حياتي هو أن كل شيء في هذه الدنيا يعتمد عل جعل الناس تفكر وتتحدث وتصبح شغوفة ومهتمة بك فهل توجد طريقة أفضل لتحقيق ذلك من خلق مكانة مهمة لنفسك ثم القيام بعمل عظيم.

استخدام الآخرين بما يحقق لك انتصاراً ساحقاً عليهم

أحياناً يضحي أحد اللاعبين «في لعبة الشطرنج» بالبيدق بهدف اكتساب الأفضلية على اللاعب الآخر، فيقوم أحد المتنافسين بتحريك البيدق «أو قطعة أقل منه أهمية» إلى مكان مهم في اللعبة، لإغراء اللاعب الآخر لأخذه. وهكذا تسير اللعبة، إذا ما ابتلع اللاعب الثاني الطُعم فقد يضع نفسه في مكان غير حصين أكثر من ذي قبل.

وهناك أناس يتبعون نفس هذه الطريقة في الحياة الحقيقية، ولكن الفارق بين لعبة الشطرنج والحياة الحقيقية هو أن البيادق من الناس «أي الأشخاص المستخدمين لتحقيق هدف معين» أسهل في التغلب عليهم . ففي الشطرنج، يدرك كلا اللاعبين أن هذه اللعبة تعتبر منافسة ودائماً ما يكون اللاعب اليقظ واعيا تماما لأسباب التضحية، ويحول هذا الأسلوب في الحياة الحقيقية إنتباه أيها تنافس حيث أنه لا يخمن الهدف الذي تسعى لتحقيقه. مما يعطيك مهلة للتقدم وأخذه.

سر فعالية أسلوب «استخدام الآخرين»

إن الهدف من التضحية بالبيدق في لعبة الشطرنج، كما هوالحال في

الحياة التي نعيشها، هو أن تجعل منافسك منهمكًا في الفوز به حتى أنه ليفشل في إدراك أن فوزه به سوف يفسح لك الطريق للتقدم وانتزاع هدف أكثر أهمية، وبذلك فإن «البيدق» الذي تضحي به من أجل أن يأخذه منافسك لابد وأن يتوفر فيه هذين المطلبين.

١- لابد أن تكون واثقًا من أن منافسك يريد الشيء الذي تضحي به من أجله.

٢ - إن أخذه للبيدق لابد أن يصعِّب عليه الحصول على شيء يكون أكثر قيمة من وجهة نظرك.

وقد قامت «إيرما . ر» بتوفير هذين المطلبين عندما تغلبت على منافستها الرئيسية في تنافسهما للفوز بجهاز تليفزيون ملون، وتم عقد هذه المنافسة من قِبَلْ القسم الذي تعمل فيه كلتاهما، وكانت المنافسة على بيع تذاكر لصالح صندوق المال الذي كان تحت رعاية المساعدة. فإذا باعت إحداهما قدرًا أكبر من التذاكر ستحصل على جائزة التليفزيون الملوّن.

تقول «إيرما»: «وقبل نهاية الموعد المحدد بأسبوع، وجدت أن منافستي قامت ببيع عدد أكبر من التذاكر أكثر من الذي بعته، وبما أنها ستفوز بذلك فكان يجب أن أجد طريقة للفوز عليها».

وقامت إيرما برمي البيدق «الطُعْم» فاندفعت إليه منافستها بسرعة فقد كان زوج إيرما دهّانا، وكانت تلح منافسة إيرما عليه لإعادة زخرفة عدد من الغرف في منزلها وهنا تقول إيرما: «ولكن زوجي كان مشغولاً بتأدية العمل لدى زبائن كثيرة مما جعله يضع منافستي في قائمة الانتظار».

وتستطرد إيرما قائلة: «ولكنني جعلت زوجي يغير ترتيب قائمة الانتظار، فقام بوضع اسم هذه السيدة في بدايتها، ثم اتصل بها لسؤالها عما إذا كانت تريد بدء العمل في اليوم التالي، بالطبع وافقت على ذلك، وقد استغرق العمل ما يزيد عن أسبوع، وبإنشغالها مع زوجي في اختيار الألوان، فلم يكن لديها وقت كاف لبيع مزيد من التذاكر».

وكما تخمن الآن، فإن إيرما كان لديها وقتاً كافياً لبيع المزيد من التذاكر والنتيجة: أنه في الوقت الذي انتهت فيه منافستها من دهان الحوائط كانت إيرما قد حصلت على جهاز التليفزيون الملون.

ولم تدرك منافسة إيرما أنها كانت الضحية لاستخدام إيرما لها على الرغم من أنه لا توجد طريقة لمنع الخاسر من الشعور بخيبة الأمل لفوز شخصاً آخر بالجائزة بدلاً منه، ولكن لا حاجة لأن تجعله يشعر بمزيد من المررة تجاهك، ويكمن جمال إتقان أسلوب استخدام الآخرين في أن الطرف الآخر نادراً ما يدرك أنك الذي خططت لكل شيء من البداية.

مجموعة من طرق استخدام الآخرين لتختار منها

واعلم أنك تتساءل الآن إذا ما كان لديك الطرق الصحيحة لاستخدام الآخرين لتحقيق أهدافك عندما تأتي إليك الفرصة المناسبة، وعلى عكس إيرما، فلم تتح لك فرصة للإبقاء على منافسك مشغولا في مشروع دهان الحوائط، ويوجد هناك – على الرغم من ذلك أشياء أخرى تستطيع أنت «أو أي شخص القيام بها، كل منا لديه مجموعة من الأساليب الخاصة به، وكما

ستـرى فإنه ليس بالضـرورة أن تكون هناك تضـحـية من جـانبك فلست مضطراً دائما لاعطاء شيء مقابل الفوز بشيء آخر.

إليك على سبيل المثال - شيئًا يسمى بالاستخدام المضلل، وعندما تنظر في القاموس ستجد أن أحد تعريفات كلمة مضلل وهو «الهجوم المخادع لتحويل الانتباه عن نقطة الهجوم الرئيسية» وهذا بالضبط ما يفعله أسلوب تضليل الآخرين، فـأنت تسـتـخـدم هذا الأسلوب بإحـدى هـاتين الطريقتين:

١ - احتفظ بسرية اهتمامك بالهدف، ولن يحاول الشخص الآخر محاولة الحصول عليه لعدم وعيه بوجود أية مناسبة من قبلك.

٢ - اصرف انتباه منافسك عن هدفك وذلك بجعله يهتم بأي شيء آخر يبدو - بشكل مؤقت- مُغر بالنسبة له.

والآن دعنا نفحص كيفية استخدام أساليب التضليل هذه كلٌ على حده:

الأسلوب الأول : عندما أشاع أحدهم أنه سيتم تعيين مدير لمحلات البيع بالجملة حيثما يعمل «تود. ف» أشاع موظف آخر أنه يسعى للحصول على نفس هذا المنصب.

يقول «تود»: «هل أشاع هذا الموظف ذلك!، لقد أخبرنا جميعًا أنه على علم بالبضائع الالكترونية أكثر من أي منا، وأن الشركة لن ترشح أحد غيره لهذه الترقية. ولكن ما يصعب عليّ، هو أنه ربما يكون على صواب، فهو على

علم أكثر بترويج هذه المنتجات، ولكنني كنت تلميذاً مجداً أيضاً، وأشعر أنني على علم ودراية كافية بذلك الآن».

ولم يفش أبداً «تود» سره سواء لمنافسه أو لأي من العاملين الآخرين، بأنه أيضاً كان يتوق إلى الحصول على هذا المنصب. ولكن بالرغم من ذلك فقط جعل مدير القسم يعلم بسره، وتأكد أن حجم مبيعاته لايزال يحقق تقدماً.

يقول «تود»: «لا أدري ما إذا كان الرجل الآخر قد كلّف خاطره بتقديم طلب برئاسته للقسم، فهو يعتقد أن هذه الترقية سيحصل عليها تلقائياً، ولم يدرك بوجود أي منافسة عليها. بالطبع لن يحصل أي شخص عليها تلقائياً.

وحصل «تود» على هذا المنصب، وجزء من هذا الشرف، بالطبع يرجع إلى قدرته وعمله الجاد،، وجزء آخر يرجع إلى ذكائه الفائق في استخدام أسلوب تضليل الآخرين حتى أن منافسه لم يعلم بأن هناك من ينافسه.

الأسلوب الثاني: تذهب «فلورنس. ف» وزوجها للتسوق وشراء بعض التحف مرة على الأقل كل شهر ولكنهما يواجهان مشكلة واحدة.

وتشرح فلورنس الأمر لنا قائلة: «كان يوم العطلة من العمل لزوجي هو يوم الأحد وهذا هو اليوم الذي يذهب فيه كثير من الناس إلى المحلات للتسوق، لذلك إذا أردنا أن نحظى بشراء شيء قيِّم لابد أن يكون هناك دائماً بجوارنا من يرى نفس الشيء ويحاول شرائه قبلنا.

ولكن كان لفورنس أسلوبها الذي تستطيع خداع الآخرين به، فقالت

لزوجها هذه العبارة بصوت يسمعه جيداً منافسها: «جو» لقد رأيت في المحل المجاور قطعة أثرية في نفس جمال هذه القطعة ولكن بسعر أقل، هيا نعود إلى هذا المحل ثانية ونشتريها قبل أن يفعل أحدٌ آخر».

قطعة أثرية أفضل وأقل سعراً في المحل المجاور، بالطبع قد التهم منافس فلورنس الطعم بنسبة ٩٩٪.

تقول فلورنس: «حتى ولو كان ذلك الشخص قد اشترى بالفعل الشيء الذي أريده فبالطبع كان سيعيده ثانية، على كلٍ فهذا سيكون تفكير الشخص الآخر لماذا اشترى هذا الشيء في حين أن ذلك الشخص يستطيع أن يسبقني لشراء نفس هذا الشيء الموجود في المحل المجاور بل وبسعر أقل؟».

ولكن ماذا يحدث عندما يخفق الشخص الآخر في إيجاد الشيء الأفضل والأقل سعراً في المحل المجاور؟

تقول فلورنس: «أفترض أنه سيعتقد أن شخصاً آخر سبقه إليه».

بالرغم من أن أسلوب الإغراء المستخدم من قبل فلورنس وجو يعتبر وسيلة وهمية، إلا أن الوسائل الحقيقية تعتبر فعالة . فلست مضطراً لأن تدّعي بوجود «سلعة أفضل وأقل سعراً في المحل المجاور» لكي يترك لك منافسك حلبة السباق. ولكن يمكنك استخدام وسائل لجذب الآخر والتي تحتوي عليها هذه الأمثلة.

* عندما قامت الشركة التي تعمل فيها «مارجريت» بنشر إعلان عن إرسال فريق عمل إلى أوروبا لتنفيذ مشروع يستغرق شهراً، رتبت

مارجريت الأمر لكي تكون واحدة من المختارين للذهاب إلى أوروبا.
تقول مارجريت: «لقد احتاجوا عشر متطوعين، ولكن عدد الذين أرادوا الذهاب كان يفوق هذا العدد بكثير، وأخبرت الجميع بالطريقة الرائعة للتعبير عن اهتمامنا بالموضوع وهي أن نوقع أسمائنا أسفل لوحة الإعلان الذي نُشر عن الرحلة، ووضع بالفعل (١٤) منا أسمائهم بها، وظن (١٣) الآخرون أن ذلك هو كلما كان يجب فعله للفت الأنظار إليهم، ولكن بينما كانوا ينتظرون النتيجة، قمت بإرسال مذكرة شخصية إلى الرئيس أطالبه باختياري ثم ذكرته بكفاءاتي في العمل، وكنتيجة طبيعية لذلك، فقد كنت من العشر المختارين للقيام بهذا العمل».

* كان «كالفين ف» أحد رجال البيع يزود أحد الأركان المخصصة للعرض في المعرض التجاري بالعاملين والمعروضات عندما لاحظ أن المصرف الذي طالما تردد على زيارته واتصل به مهتما بالنظام الذي كان يعرضه أحد رجال الأعمال المنافسين وهو على مسافة بيننا يحتلها ركنان للعرض، وقال: «وجدت نفسي أفقد صفقة بيع طالما بذلت مجهوداً للحصول عليها، وكان الشيء الوحيد الذي في وسعي عمله أن أشُغل رجال البيع في الركن المنافس الآخر وأجعلهم مشغولين بالعمل بحيث لا يتبقى لهم وقت كاف مع العميل المرتقب، ففي المعارض التجارية ٩٠٪ من الحاضرين يشاهدون المعروضات ولا يشترون منها شيئا، ولذا غامرت بإرسال عدد من الأفراد يزيد عن العشرة توقفوا في القسم لديّ لأرسالهم إلى ركن المنافس التجاري، ثم خطوت بضع خطوات لأقترب من مسؤول

المصرف وأتحدث معه، وبينما غرق العاملون هناك في غمرة التعامل مع الغزاة الذين حولّتهم عني إليهم، استدرجت مسؤول المصرف بعيداً إلى حيث ركن العرض عندي وعقدت معه صفقة البيع.

* قام مؤلفٌ ناجح بزيارة ندوة طلابية عن الابتكار في الكتابة وكان يحضر هذه الندوة «فيوليت .د»، وقال المعلم: إن هذا المؤلف سيكون لديه قليلٌ من الوقت بعد الندوة للاستفسارات الشخصية مع الكُتّاب البراعم، ويشرح لنا المتحدث الأمر قائلا: «المؤلف كان مضطراً لأن يذهب لإجراء مقابلة تليفزيونية في إحدى القنوات، ثم الذهاب إلى المطار للسفر إلى المدينة التالية في برنامج رحلته، ويمكنك أن تتخيل كيف كان الطلاب يتقاتلون من أجل التحدث معه بعد انتهاء الندوة. ولكنني لم أنزعج، فبدلاً من ذلك تحدثت بهدوء مع المؤلف وتطوعت بتوصيله بالسيارة إلى مبنى التليفزيون ثم إلى المطار.، فقال إن هذه ستكون مساعدة كبيرة لي، وبالفعل فقد كانت خاصة بالنسبة لي، لأنني استطعت الحصول على نصائح رائعة خلال الساعات التي قضيتها معه في هذا اليوم.

كيف تُسكِتُ ناقديك ومتحديك

إن الشخص العادي لا يعي استخدام أسلوب رفع الكفاءة العقلية أو الأساليب التي تعلمتها في هذا الكتاب، وبذلك عندما يواجه هذا الشخص منافسة حادة من الأناس الآخرين، لن يكون في الغالب قادراً على استخدام الأساليب الماكرة. والمحترمة في نفس الوقت- المُوَضَّحة في هذا الفصل.

فربما يلجأ لأساليب غير مُتْقَنَة.

وإليك الشيئين اللذين ربما يفعلهما:

* محاولة إضعاف معنوياتك وذلك بأن يفرض عليك مواجهته وجهاً لوجه ليقول لك فيها ما يبدد آمالك تدريجياً.
* انتقادك من وراء ظهرك بحيث يقلل من قدرك في نظر الآخرين.

وسواء تم انتقادك في وجهك أم من وراء ظهرك، فلن تسطيع أن تدع هذا النقد يستمر. ولكن ما الذي يمكن أن تفعله لكي توقف الشخص الذي ينتقدك؟ فكما سترى، هناك خطوات فعالة يتوجب عليها اتخاذها.

كيف تحيي الشخص الذي ينتقدك وجهاً لوجه

عندما تواجه شخصاً ما ينتقدك على نحو غير لائق، فعليك أن ترد على هذا الانتقاد بالصمت التام، ولا تحتج، ولا تدافع عن نفسك، ولا ترد على انتقاده لك، ولا تسمح لنفسك حتى أن يحَمَرَّ وجهك. ولكن ببساطة انظر إلى ذلك الشخص بوجه فاتر كما لو كنت تتجاهله ثم شاهده وهو يتأجج من الغيظ.

وعندما يرتد كيده إلى نحره، سيتوقع أنترد عليه غاضباً وربمايكون هذا هو هدفه، فهو يتوقع أن تدخل في مواجهة حادة، ولكن لا يمكن لذلك أن يحدث إذا ما تجاهلته ورفضت أن تلعب لعبته، وسيكون رد فعلك من أكثر التجارب إحباطاً للشخص الآخر، ولن تنتج كلماته عن شيء مثمر بل سيتوقف فجأة كما بدأ عن إنتقاده لك.

عندما كان «إرنست أ.» في بداية عمله في شركة لتنظيف المكاتب،

كان عليه أن يسترضي العملاء ببذل نشاط ملحوظ من أجل تنفيذ ما يريدونه. وكان هناك في نفس المدينة مجموعة من المتنافسين الذين تسابقوا للحصول على نفس هذه الوظيفة.

ويتذكر «إرنست» قائلا: «كان أحد أصحاب المكاتب قد حدد معي موعداً لكتابة عقد للمكتب، وكان هذا الرجل دائماً ما يخلط المواعيد وتصادف أنه حدد معي ومع منافس آخر موعداً في نفس اليوم والوقت، وكم هو شيء مخيب للأمل عندما تستعرض خدماتك لصاحب العمل بينمايشاهدك منافسك وأنت تفعل ذلك» .

لابد أن ذلك كان محبطاً لمنافس إرنست، لأنه بينما كان هو وإرنست ينتظران مقابلة هذا العميل، بدأ هذا الشخص في شن هجوم عنيف على إرنست وشركته.

يقول إرنست: «لقد استثار عضبي حقاً فقد هددني بأنه سيقول لصاحب المكتب بأن شركتنا لا تقوم بأعمال النظافة على الوجه المطلوب وأنني غير قادر على توظيف أناس أكفاء في شركتنا» .

ولم يفعل إرنست وهو يسمع هذا الكلام أي شيء سوى أنه نظر بإمعان في عيني المُتَكلِّم.

ويشرح إرنست الأمر لنا قائلا «لم أفعل شيئاً سوى أننى رسمت ابتسامة على وجهي، ولم يصدر منى أي رد فعل على ذلك، وحينئذ لم يعرف منافسه ماذا يفعل. أعتقد أنه كان يهدف إلى إثارتي لأرتبك، وعندما لم

يحدث ذلك، إرتد كيده إلى نحره فأصبح هو المرتبك، وحاول أن يستكمل ما كان يقوله، ولكنه بدأ في الثرثرة بشكل غير منتظم، ثم سكت عن ذلك في النهاية.

وعندما قابل العميل كلا منهما، لم ينبس هذا المنافس بكلمة انتقاد واحدة عن الشركة التي يعمل بها إرنست.

يقول إرنست: «ولم يفعلها معي ثانية، لأنه كان يعلم أنه لن يكون هناك استجابة مني، فلن تكون هناك الرياح العاتيه التي تسير بها السفن»

وقد حصلت الشركة التي يعمل فيها إرنست على عقد لنظافة المبنى الجديد الذي يوجد به هذا المكتب.

> لذلك، فهذه هي القاعدة التي باتباعها تستطيع أن تتعامل مع الشخص الذي ينتقدك وجهًا لوجه: لا ترد على مَن ينتقدك وجهاً لوجه. انظر إليه بلُطف، ولكن لا تقل شيئًا، وكلما حاول أن يثير غضبك، كلما ارتد كيده إلى نحره.

وإذا- كما يحدث في بعض الأحيان- طلب الشخص الآخر أن يصف لماذا لا ترد عليه، اسأله ببساطة، «هل كنت ستفعل ذلك؟ » ثم ابتسم وعد إلى الصمت التام.

ولن يجد سبيلاً لاستكمال تقريعه لك، فقد فزت أنت عليه عن طريق اسكاتك له.

كيف تُسكِتُ مَن ينتقدك من وراء ظهرك

من الواضح، أنه عندما ينتقدك شخص من وراء ظهرك، فلا يمكن أن يكون رد فعلك هو الصمت. ولكن هذا ما يجب أن تفعله:

عندما تعرف أن شخصاً ما تحدث عنك بما ينقص من شأنك من وراء ظهرك، اذهب لذلك الشخص وامدحه للتمتع بنفس الصفة التي انتقدك بسبب افتقارك إليها.

ولا تذكر أي شيء من النقد الذي وجهه إليك، وعليك أن تكون مخلصاً بقدر المستطاع في إطرائك ذلك الشخص، وهذا ما يسمى ب«رد الفعل الإطرائي» . لتوضيح ذلك، إليك كيفية التعامل مع المواقف المختلفة.

* إذا ما انتقدك شخص ما بأنك مهمل في عملك، أخبر نفس الشخص بأنك مُعْجبٌ جداً بعنايته الفائقة بعمله.
* إذا ما انتقدك أحدهم اختيارك للملابس التي ترتديها، قم بالإطراء على ذلك الشخص لاختياره الرائع للملابس المناسبة.
* إذا ما سمعت أن شخصاً ما يخبر الناس بخطأ ارتكبته، اذهب لنفس الشخص وقم بالثناء على القدرة التي يتمتع بها في عدم ارتكابه لنفس الخطأ.

لقد تم اختيار «شيت .د.» كمُرشح لمنصب الرئيس من قبل اللجنة الانتخابية للجمعية المدنية المحلية، وكان شيت يعمل أمين صندوق الأموال في المؤسسة، وكان الأمين الحالي للصندوق يُذَكِّر الأعضاء بخطأ هام ارتكبه شيت عندماكان يعمل في هذه الوظيفة.

ويشرح شيت لنا الأمر قائلاً «لقد قمت بتوظيف مالي في مشروع ما مما نتج عنه خسارة مبلغ صغير من المال، وأخذ أمين الصندوق في التشكيك في قدرتي على تولي هذا المنصب، وإذا كنت أريد الفوز في الانتخابات،

فكان على أن أُسكِته، لذلك قمت في أول مرة رأيته فيها بعد ذلك بالتعبير عن إعجابي به، وكيف أن المؤسسة تتشرف بعمله فيها كأمين للصندوق. وأخبرته بمدى كفاءته في توظيف أموال الصندوق وأنه لابد أن يكون فخوراً بما ينجزه في العمل. حسناً، فقد ابتسم مبتهجاً، وأُعْجِبَ بكل كلمة قلتها له. فهل تعتقد أنه وجه أي انتقاد آخر لي؟ وهل يصح أن أطعن في الرجل الذي أثنى عليَّ بكل هذا الإطراء؟ بالطبع لا.

وكان إسكات شيت للشخص الذي يهجمه سبباً قوياً في فوزه في الانتجابات.

وربما تتساءل « ولكن ماذا أفعل إذا لم يكف الشخص الذي ينتقدني عن الهجاء بعد ما قمت بالثناء عليه لامتلاكه المميزات التي انتقدني بسبب افتقاري إليها؟ » .

في هذه الحالة التي يندر حدوثها، عليك باتباع الخطوة التالية وهي مُحْصَنَة ضد الفشل:

> إذا ما استمر الشخص الذي ينتقدك في هجائك حتى بعد قيامك بالثناء عليه، اذهب إليه ثانية. هذه المرة، أعد الثناء عليه، واطلب منه أن يساعدك على إكتساب الميزة التي نُعَجب به جداً من أجل تمتعه بها.

إن الناقد لا يحب شيئاً أكثر من إسداء النصائح، خاصة إلى الشخص الذي ينتقده، فتوبيخه لك إنما ينبعث من اعتقاده بأنه يعرف أكثر منك، وهو يريد أكثر من مرة أن يخبرك بشيء أو اثنين، حتى عندما تطلب منه أن يساعدك في تنفيذ هذا الشيء.

هل تعلم ماذا سيحدث؟ سيتوقف فجأة عن انتقادك، فكيف يتسنى له أن ينتقد شخصاً يسدي إليه النصح؟ ستكون هذه سذاجة كبيرة.

سمع «فينسنت. ت.» مدرب كرة القدم بإحدى المدارس الثانوية عن انتقاد متكرر موجه إليه من قبل أحد أولياء الأمور الذي كان يعتقد بعدم صحة الطريقة التي كان ينظم بها فينسنت فريقه وأن ذلك سيؤدي إلى هزيمة الفريق.

يقول فينسنت: «بالطبع، لقد خلق ذلك انطباعًا سيئًا في نفوس الطلاب الذين سمعوا تعليقات ذلك الرجل، وإذا سمحت باستمرار ذلك، فسأفقد احترم الفريق لي».

وعلم فينسنت أن ذلك الرجل كان مدربًا لأحد فرق نادي البيسبول. وكان أول شيء فعله فينسنت هو الذهاب لذلك الرجل والإطراء على نجاحه في تدريب فريق البيسبول.

يقول فينسنت: « ولكن لن يكون هذا كافيًا، فبعد مرور بضعة أيام، سمعت بعض التعليقات الأخرى لهذا الرجل. لذلك، ذهبت إليه ثانية، وقلت له هذه المرة «أحتاج إلى مساعدتك» وطلبت منه بعض النصائح بشأن العمل مع فريقي. وقد قام بتقديم بعض النصائح لي، وبعد أن شكرته، قلت له أنني سأعود إليه من وقت لآخر لأحظى بمزيد من الإرشاد».

إذا كنت تعتقد أن ذلك الرجل لم يعد ينتقد فينسنت، فأنت على صواب، بل على العكس فقد اكتسب فينسينت مساندًا كبيرًا له.

الآن، قد علمت بكل الطرق التي تسكت بها الأشخاص الذين ينتقدونك. ابدأ في تطبيقها في أول فرصة تأتي إليك، وأعتقد أنك ستسعد بقدرتك على تحويل الموقف المحرج لصالحك.

- ١٣ -

جهِّز عقلك للأداء المتميز

عندمـا لا يكون لديك وقت كـافي للتـفكيـر بتـأنٍ وعندمـا لا يكون هناك متسع لإرتكاب الخطأ، فعليك أن تكون ضليعًا في اتـخاذ القرارات المفاجئة، ويكشف لك هذا الفصل عن كيفية إعداد عقلك من أجل الأداء المتميز عندما يتوجب عليك اتخاذ قرارات عاجلة.

اتخاذ القرارات المناسبة يعد من الأعمال الفذة

إننا نتحدث هنا عن الفرص التي لا تأتي إلا مرة واحدة والتي يتوجب عليك اتخاذ القرار السليم بشأنها من أول مرة، وتنفيذ هذا القرار بأقصى سرعة وذلك في المواقف التي لن تتاح لك فيها أية فرصة لتصحيح أخطائك، ويطلق بعض الناس على القدرة على النجاح في تجاوز مثل هذه الظروف (التفكير العاجل)، وآخرون يطلقون عليها (التصرف في الأزمات)، ويسميها آخرون (الأداء الحماسي). بصرف النظر عن الاسم المطلق عليها، فهذه القدرة تتطلب أداءً متفوقًا والذي يمكن تحقيقه من قِبل هؤلاء الذين يطبقون أسلوب رفع الكفاءة العقلية.

وحقيقة أنه يمكن لك أو لأي شخص تحقيق التفوق في الأداء قد أثبتها الأشخاص الذين تناولناهم في هذا الفصل.

* ربة المنزل المتواضعة التي ذهبت لإجراء حديث تليفزيوني وتفوقت بالحيلة والدهاء على مدير المدرسة.
* الشخص الذي أراد الحصول على الوظيفة تم تعيينه بعد التفوق على آخرين حاصلين على مزيد من التدريب.
* البائع الذي عقد صفقة تقدر بمليون دولار - مع عميل لم يرد أن يراه.
* الرجل الحالم الذي قام بإنشاء عمل ناجح في مجال يعرف القليل عنه.
* الشخص الخنوع الذي هتف بخطبة حماسية أعجبت الجماهير في حين أنه كان خائفًا من إلقائها.

فما سر الأداء المتفوق لهؤلاء الناس؟ يمكن تعريف هذا الأداء بكلمة واحدة وهي «المحاكاة». فهي تؤهلك للتفوق في الأداء عندما تُحسب عليك كل فكرة وكل حركة، من خلال استخدام أشياء بسيطة كمجموعة من البطاقات المرتبة والمصنفة؛ حيث يمكنك أن تحاكي ظروف أزمة ما على وشك أن تواجهها، وتتعلم كيف تتغلب عليها.

كيف تعلمك أساليب المحاكاة التفوق في الأداء

كان هناك اثنان من جيراني وهما أبٌ وولده يعتمدان على أسلوب المحاكاة، فكان الأب عاملاً ميكانيكيًا في غرفة التحكم بأحد مصانع الطاقة النووية، بينما كان ولده لاعبًا في فريق كرة السلة بأحد المدارس العُليا.

وعندما قمت مؤخراً بزيارة لمصنع الطاقة النووية، رأيت أكثر من غرفة تحكم واحدة فقد رأيت غرفتين. وكانتا متطابقتين في كل شيء إلا أنه كانت هناك غرفة واحدة فعلية يم من خلالها تشغيل المصنع، وكانت الغرفة الأخرى بمثابة نموذج بالحجم الطبيعي للغرفة الأصلية تُستخدم في التدريب على سبيل المحاكاة، وكانت غرفة التدريب تحتوي على كل شيء موجود في الغرفة الأصلية، نفس الأجهزة الأتوماتيكية، نفس المقاييس والمعايير، نفس مفاتيح التشغيل حتى أن الأصوات كانت هي الأخرى متطابقة. إلا أنه كان يوجد هناك جهاز كمبيوتر وهو الذي عمل على إضفاء جو من الواقعية على هذه الغرفة.

وقد علمت أنه حل جميع أنواع المشاكل في هذا المصنع؛ حيث تلقى على عاتقه مشاكل المشغلين من أصغر خلل إلى أكبر خلل؛ حيث يعرف المشغلون كيفية التعامل مع أنواع المشاكل المختلفة دون إحداث أي ضرر.. فهم جاهزون دائماً عند حدوث أي شيء فعلي.

وعندما زرت هذا المصنع، رأيت جاري وهو يعمل في غرفة تحكم تحاكي الغرفة الأصلية، وتعجبت عندما رأيت رجلاً يتمتع بخبرة اكتسبها خلال العشرات من السنوات موجوداً بهذه الغرفة، فماذا يفعل هناك؟، والإجابة هي أن جميع العمال يستخدمون هذه الغرفة على سبيل المحاكاة من فترة لأخرى لتنشيط الذاكرة باسترجاع ما تدربوا عليه.

وفي طريقي إلى المنزل في ذلك اليوم، مررت بمنزل هذا الجار فلاحظت ابنه وهو يلعب بكرة سلة في فناء المنزل، ويحاول تسجيل هدف في

الشبكة الموجودة أعلى باب الجراج، فقد كان الولد يلعب بمفرده، ولكن توحى حركاته بأنه يواجه فرقة معادية وأنه يحاول تسجيل نقاط للفوز عليها، ولم يكن يحاول تسجيل نقاط فقط، بل كان يقوم أيضاً بهجمات مخادعة فكان عندما رأيته كأنه لاعب ضمن أحد عشر لاعباً يلعبون على أرض الملعب.

وقد أدهشني أن ريكي ووالده يفعلان نفس الشيء تقريباً، فقد كانا يستخدمان أسلوب المحاكاة لإعداد أنفسهما للتفكير والتصرف السريعين عندما تكون الأخطاء في ذلك الوقت فادحة.

فكان والد ريكي يستخدم أجهزة إلكترنية معقدة تتكلف ملايين الدولارات، بينما كان ريكي يستخدم أداة لا تزيد تكلفتها عن المائة دولار. وكان كلاهما يتعلم كيف يؤدون بتفوق.

مزايا استخدام أساليب المحاكاة

إلى حدٍ ما، قد ساعد استخدام أسلوب المحاكاة ريكي ووالده على التفوق في الأداء كلٌ في مجاله فأدرك كلاهما أن المحاكاة تكون ذات نفع عظيم في أي وقت تحتاج فيه إلى:

* التعلم بشكل شخصي، وبما يتوافق مع راحتك.
* تجنب تعطيل الآلات أو المعدات التي تحتاج إليها لأداء العمل الحقيقي.
* الاستعداد للفرصة التي لا تأتي إلا مرة واحدة، والتي يجب انتهازها بشكل صحيح وسريع.
* التدرب على أزمة من واقع الحياة والتي تترتب عليها نتائج واقعية أيضاً.

* استخدام التكرار لتقوية الاستجابات التلقائية لديك.
* تصحيح الأخطاء المحتملة قبل وقوعها.
* الاستعداد للمرور بخبرات جديدة كما لو كانت وظيفة اعتدت على القيام بالعمل فيها.

ومن مزايا أسلوب المحاكاة هو أنه يمكنك من محاكاة ظروف أصعب من التي تحدث في الواقع، مما يجعلك على استعداد كبير لمواجهة أي شيء يحدث. إن فرص تسرب الطاقة الكهربائية في مصنع الطاقة النووية تعتبر أقل من واحد في البليون ولكن، باستخدام أسلوب المحاكاة، كان والد ريكي قادراً على التعامل مع هذه النوعية من الأحداث وقتما يريد، فهو مستعد لمواجهة حدوث أية مشكلة.

لست مضطراً لأن تكون عاملاً في مصنع طاقة نووية أو حتى أن تكون لاعباً في فريق كرة السلة حتى تستفيد من المحاكاة. هذا الفصل يوضح لك أنه يمكن استخدام هذا الأسلوب لرفع الكفاءة العقلية للأعمال التي تقوم بها في كل يوم والتي تجعلك تتفوق في أدائك الوظيفي، أو في تعاملك مع الناس، أو مع كل هدف تسعى إليه.

كيف تحقق لك الواقعية غير المكلفة المكاسب الهائلة؟

إن أول شيء يتعلمه معظم الناس الذين يستخدمون أسلوب المحاكاة هو أن الأمر لا يكلفهم الكثير من الجهد أو المال لخلق هذا الجو من الواقعية الذي يريدونه.

قامت (باربرا .هـ.) بكتابة رسالة إلى جريدة محلية تحتج فيها على الإغلاق المستهدف للمدرسة الابتدائية المجاورة لها، فقد قررت إدارة المدرسة إغلاق المدرسة بسبب انخفاض عدد المتقدمين إلى هذه المنطقة.

وكتبت باربرا تقول : « إن عدد المتقدمين ليس قليلاً بالقدر الذي يجعلهم يغلقون هذه المدرسة، فهو منخفض في مدارس أخرى ولكن قد وقع اختيارهم على هذه المدرسة بالذات وليس من العدل معاقبتنا بهذه الطريقة فسوف يضطر أبناؤنا إلى التجول بلا داعٍ في أنحاء المدينة».

وبعد مرور يوم من نشر رسالة باربرا في الجريدة، تلقت مكالمة تليفونية من إحدى القنوات التليفزيونية المحلية تدعوها للظهور في حديث مشترك مع مدير المدرسة لمناقشة الخلاف.

وتعترف باربرا قائلة : «لقد أطلقوا عليها مناقشة ولكنني كنت أعلم أنها ستكون مناظرة، وإذا اعتقدت أن ذلك كان شيئًا مُربكًا لي، فأنت على صواب. مَن؟ إنني أناظر مدير المدرسة. إنني ربة المنزل غير المثقفة. ولكنني أدركت أنه لابد من أن يكون هناك مَن يشن الحرب عليهم ضد إغلاق المدرسة، وإلا سينفذون ذلك بالفعل لذلك وافقت على إجراء هذا الحديث التليفزيوني.

ولقد استخدمت باربرا أسلوب المحاكاة استعدادًا للمناظرة، ومن الطبيعي أنها لم تكن تملك الوسائل لخلق نموذج بالحجم الحقيقي من استديو تليفزيوني، فلم يكن هناك حاجة لذلك. فكل ما كانت تحتاجه هو التدريب على التعبير عن آرائها بشكل فعال وأن تكون قادرة على إبطال أيه حجة يحتج بها مدير المدرسة.

تقول باربرا: «وقامت المنطقة التي توجد بها المدرسة بتوزيع إعلان يتضمن أسباب إغلاق المدرسة، فأخذت هذا الإعلان إلى مكتبي ووضعته بجانب بعض قصاصات الصحف التي كانت تحتوي على بعض الأقوال لذلك المدير، وقمت بوضع كل مناقشة حول هذا الموضوع للعاملين في هذه المدرسة في بطاقة، وعندما فكرت في بعض الخلافات الأخرى التي يمكن إثارتها، وضعت كلا منها أيضًا على بطاقة منفصلة.

وفي الوقت الذي كان فيه الجميع خارج المنزل، جلست باربرا في حجرة المعيشة على الأريكة، وقامت بخلط هذه البطاقات على نحو غير منظم وقلبت وجوهها على المنضدة التي كانت أمامها، ثم قلبت البطاقة الأولى على وجهها وقرأتها، وعندما تظاهرت بأن العبارة المكتوبة في البطاقة قد قالها ذلك المدير، قامت بالرد عليها في الحال بحجة معارضة. وبالتدريج، قامت بفعل نفس الشيء مع كل بطاقة.

وفي الأيام العديدة التي تلت ذلك، قامت باربرا بتكرار نفس العملية. تقول باربرا: «عندما فعلت ذلك حصلت على كل الإجابات التي ستبطل جميع الحجج التي سيحتج بها المدير، وقد أعدني هذا التدريب لإعداد إجابات منطقية وسريعة».

وبالفعل، فقد أجابت باربرا بالإجابات الصحيحة عندما حان وقت الحديث التليفزيوني الحقيقي.

تقول باربرا: «لقد كان عليَّ التفكير في الإجابة على أي شيء يقوله

المدير، وقد لقيّ هذا البرنامج التليفزيوني قبولا كبيراً من قبل العامة، مما نتج عنه حدوث انقلاب في اجتماع مجلس إدارة المدرسة الذي تلا هذا الحوار التليفزيوني، فكان هناك احتجاج كبير على إغلاق المدرسة، مما أدى إلى تنازل مجلس إدارة المدرسة عن هذا الموضوع في نهاية الأمر، وظلت المدرسة مفتوحة».

أهم من التجارب المأخوذة من الواقع

من أحد الفوائد العظيمة لأسلوب المحاكاة هو أنك تستطيع التركيز على نقاط الضعف وليس على نقاط القوة لديك بدون إهدار للوقت، فقد علمت «باربرا»، على سبيل المثال، بأنها لا تمانع في التعبير عن آرائها لكي لا تغلق المدرسة، وكانت نقطة الضعف لديها - أي الشيء الذي تحتاج إلى التدرُّب عليه - تكمن في الرد بالإجابات السريعة على أي شيء يقوله خصمُها، وقد تولى نظام البطاقات الذي طبقته باربرا القيام بهذه المهمة التدريبية.

إن ذلك يشبه التدريب الذي يتلقاه قائد الطائرة على إحدى نماذج الطائرات المحاكية للطائرات الأصلية، فإذا كانت مثلا نقطة الضعف لدى القائد هي كيفية الإقلاع، يمكن أن يتدرب بشكل مستمر على محاكاة الإقلاع دون الاضطرار إلى الهبوط بالطائرة في كل مرة، إن هذا الأمر يشبه ألعاب الشطرنج الإلكترونية المنتشرة جداً في وقتنا الحاضر، والتي تسمح لك بالتدرب على حل نوع معين من المشاكل، فلست في حاجة إلى أن تلعب لعبة طويلة جداً للتدريب على التصرف في موقف معين تحتاج فيه إلى اكتساب مزيد من الخبرة.

يمكنك تقريبا محاكاة أي شيء

لقد أثبت لنا استعداد باربرا للمناظرة التليفزيونية أننا لا نحتاج إلى وسائل خيالية لخلق محاكاة فعالة. فلم تكن باربرا مضطرة لأن تقوم بإنشاء نموذج مصغر لاستديو تليفزيوني في بيتها، ولم تحتج إلى كاميرا، أو أضواء، أو حتى شخص لتناظره، فكل ما كانت تحتاج إليه هو سلسة من الحجج و البراهين التي كانت تتسلح بها بشكل عشوائي للرد على أي شيء يثيره خصمها.

وبذلك، تستطيع الآن وبسهولة أن تخلق محاكاة فعالة للتدرب على الأداء للتفوق، وذلك بتذكر هذه القاعدة:

> الشيء الوحيد الذي يجب أن يكون واقعياً في المحاكاة هو سلسلة التحديات التي تتسلح بها على نحو غير متوقع.

وقد قامت البطاقات التي استخدمتها باربرا بهذه التحديات كما أضفت أيضاً جواً من الواقعية وهو الذي كانت تحتاجه باربرا. وبالمثل، فإن ريكي- ابن جاري- لا يحتاج إلى ملعب كرة سلة متكامل لتسجيل أهداف في السلة ولكن كل ما كان يحتاج إليه هو سلة، كرة، وفناء منزله. وانبعثت تحدياته من محاولته تسجيل أهداف بتوجيه الكرة من مسافات مختلفة ومن العديد من الظروف التي يتم محاكاتها.

وإليك قليلاً من التحديات التي يمكن محاكاتها بسهولة:

* التفاعل مع الآخرين : إذا كان عليك أن تلقي خطبة، أو تتمم

بَيْعَة، أو تفوز في مناظرة، أو تؤدي أداءً حسنا في مقابلة شخصية للحصول على وظيفة، فلَن تخفق أبداً. لن تخفق إذا ما أعددت نفسك بمحاكاة الأشياء العويصة بالنسبة لك بحيث يسهل لك تحقيقها عندما يحين الوقت لأداء الشيء الحقيقي.

* حل المشاكل : من أحد الاستخدامات الشائقة لأسلوب المحاكاة في مجال العمل هو التدرب الفعلي على حل المشاكل، وهناك الكثير من المسميات لذلك مثل «قواعد البراعة الإدارية» ، و«أسلوب مونت كارلو في المحاكاة» وغيرها، ولكن يتم اختصارها جميعاً لإعادة خلق مشكلات معينة وقيام الناس بحلها، وكما سترى في هذا الفصل، أنك أيضاً تستطيع الاستفادة من محاكاة حل المشاكل في وقت فراغك بالمنزل فيمكنك استخدامها لتحسين أدائك تقريباً في أي نشاط عقلي.
* التَعَلُّم : الكل يعلم أن أفضل طريقة لتعلم شيء جديد هي امتلاك الخبرة. ولكن ماذا لو أن امتلاك الخبرة لم يكن عملياً أو كان مُكَلِّفا؟ لا تقلق، فأسلوب المحاكاة هنا لانقاذك، فهو يمنحك نفس هذه الخبرة بدون تكلفة أو مخاطرة أو الاعداد المرتبط بتنفيذ الشيء الحقيقي.

المحاكاة من خلال استخدام الحاسب الآلي.

أصبح استخدم الحاسب الآلي أمرًا شائعاً في مجال العمل خاصة في الوظائف المكتبية، وتعتبر المحاكاة هي إحدى الاستخدامات الفعالة

للكمبيوتر؛ حيث يمكن لمدراء الهيئات الإدراية أن يقوموا بصنع مشاكل تتعلق بالعمل ثم يعملون على حلها، مما يكسبهم علماً وخبرة على مدار سنوات عديدة في العالم الحقيقي، ويمكن برمجة الحاسب الآلي بسهولة ليقوم بخلق مشكلات عشوائية ليتعامل معها مَن يستخدمه، أو ليقوم هذا المستخدم بمحاكاة التحديات غير المتوقعة التي تبرز فجأة في الأعمال الإدارية.

وكما برهنت «باربرا .هـ.» فلست في حاجة حتى إلى حاسب آلي صغير على مكتبك لتحقيق هذا الغرض، فقد نجحت البطاقات التي استخدمتها باربرا في تحقيق ما تريد وبَدت كما لو كانت حاسباً آلياً مبرمجاً للإفصاح عن جميع الحجج العشوائية التي سيحتج بها مدير المدرسة المُدَّعى عليه، ولكن بالنسبة لها، فقد اكتشفت شيئاً جعل شركة تأمين قومية تتحمل الكثير من آلاف الدولارات لتكتشفه.

يقول «ستيف.س.» وهو مدير التدريب بإحدى الشركات والذي قام بتعين مستشار ثابت للشركة براتب مرتفع جداً لتقديم توصياته بشأن الأنظمة الكمبيوترية التي يمكن استخدامها في الشركة:

«لقد وفر علينا ذلك مئات الآلاف من الدولارات أيضاً، فنحن دائماً ما نُدْخل حقول تأمينية جديدة لسياسات دخيلة علينا، ويحتاج الموظفون العاملون بالمكاتب في فروع الشركات الأخرى في الدولة إلى تَعلُّم الأساسيات الجديدة بسرعة؛ حيث يجب عليهم أن يكونوا قادرين على معالجة المشكلات والإجابة على استفسارات العملاء بكفاءة، وإلا سيتفوق علينا منافسونا في العمل».

وكانت فكرة ستيف الأصلية هي تزويد كل مكتب إقليمي بواحد أو اثنين من أجهزة الحاسب الآلي المبرمجة لمنح الخبرة للموظفين في التعامل مع السياسيات الجديدة، وكان ذلك سيتكلف حوالي ٢٥٠,٠٠٠ دولاراً لشراء أجهزة الحاسب الآلي وإعدادها بالبرمجة المطلوبة.

وفي ذلك الوقت، قرأ ستيف مقالاً في إحدى مجلات التدريب المهني عن تطبيق أسلوب المحاكاة باستخدام البطاقات، وكيف أنه يمكنه إمداد الموظفين بنفس نوع التحديات العشوائية بأقل تكلفة.

وبدلاً من شراء أجهزة الحاسب الآلي وتعيين أحد لبرمجتهم، قام ستيف بإعداد سلسة من البطاقات لكل نوع جديد من السياسة التأمينية فقد وضع السؤال أو المشكلة التي تتناول هذه السياسة على أحد جانبي البطاقة. ووضع على الجانب الآخر الحل لهذا السؤال أو لهذه المشكلة، ويتم خلط هذه البطاقات قُبَيْل انعقاد الجلسة التي سيتم محاكاتها، ثم يقوم المستخدم باختبار إحدى البطاقات، واحدة بواحدة، ليجد حل المشكلة أو الإجابة على السؤال.

يقول ستيف: «لن يقوم الحاسب الآلي بفعل شيء يزيد على ما تفعله البطاقات، كما يجد المواظفون هذه البطاقات أسهل وأمتع في الاستخدام. حتى أنهم كانوا يعتبرونها لعبة يلعبونها، وأدى ذلك إلى أنني قمت بتوفير ٢٤٧,٥٦٥ مليون دولار في الوقت الذي حققت فيه نفس النتائج إن لم تكن أفضل».

استخدام أسلوب المحاكاة في بناء مهارات شخصية

الآن عرفت أيها القارئ أن المحاكاة باستخدام البطاقات لا يكون فقط في مجال العمل، حيث يمكن أن تكون محفزاً لتنمية العديد من المهارات الشخصية، وتستخدم تلك البطاقات لمحاكاة سلسلة من الأحداث . كل حدث مكتوب على بطاقة منفصلة، ثم تُخَلّط مجموعة البطاقات بترتيب عشوائي، وقد فعلت باربرا كل ذلك عند استعدادها لإجراء الحديث التليفزيوني، وكانت الأحداث التي تمت محاكاتها من قِبَلْ باربرا هي الحجج والبراهين التي سيستند إليها خصمها.

وبعد سحب البطاقة وراء الأخرى من أعلى مجموعة البطاقات، ستحصل على سلسلة من التحديات عليك التعامل معها دون علم بما ستحتوي عليه البطاقة التالية. وبالاستجابة لحدث وراء الآخر تماماً كما يحدث في الحياة الحقيقية فإنك بذلك تنشط كفاءتك العقلية على العمل والاستجابة بسرعة، كما أنك تكتسب خبرات قيمة.

وإليك الخطوات التدريجية لإنشاء نظام المحاكاة الخاص بك:

١- عليك شراء بطاقات مقاس ثلاث في خمس بوصات من أية مكتبة.

٢- ضع موضوعاً واحداً في كل بطاقة، ثم دوِّن سلسلة من الأسئلة، أو المشاكل، أو الأحداث التي تتناول المهارة التي تتدرب على اكتسابها.

٣- أخلط البطاقات.

٤- ابدأ من أعلى مجموعة البطاقات، ودرِّب نفسك على إجابة السؤال أو حل المشكلة، أو على اتخاذ قرار بخصوص كيفية تناول الحدث.

٥- احتفظ بالبطاقات وأعد الخطوات ٣، ٤ كلما شعرت أنك تريد مزيداً من التدريب.

إن انطباع الناس عن ذلك النظام الذي قاموا باستخدامه في تنمية مهاراتهم الشخصية يخدع مَن يستخدمه لبساطته وسهولته كما لو كنت تمارس لعبة إلا أنه يحقق نتائج عملية وفعَّالة. ولكن يجب أن أعترف أنه توجد هناك طرق جيدة وطرُق لا بأس بها لإعداد واستخدام نظام البطاقات، وكيفية تطبيقك له هو الذي سيصنع الفارق بين الأداء المُعْتَاد والأداء المتفوق.

لماذا ومتى ينبغي أن تكيف عقلك للتفوق في الأداء؟

أحياناً ما يتردد الأشخاص الذين لم يجربوا من قبل إعداد واستخدام البطاقات الخاصة بهم في استخدام هذا النظام؛ لأنهم يعتقدون أن هذا الموضوع لا يستحق المجهود الذي يبذل من أجله، ويصح هذا الاعتقاد في بعض الأحيان. إنه لا يستحق العناء الذي يبذل من أجله إذا لم يستخدم هذا النظام ليكيفك على تنمية المهارات الهامة بشكل حيوي بالنسبة لك. من فضلك ضع في الاعتبار الحقائق التالية:

* يجري العَدَّاؤون لمسافات طويلة؛ لأن بناء صحتهم وقدرتهم على الاحتمال يعتبر شيئاً هاماً بشكل حيوي بالنسبة لهم.
* يقوم رافعو الأثقال برفع الأثقال؛ لأن بناء أجسام قوية يعتبر شيئاً هاماً وحيوياً بالنسبة لهم.
* يتمرن قائد الطائرة الذي لا يزال يدرس في الجامعة على الإقلاع والهبوط؛ لأن سلامة الطائرة تعتبر شيئاً هاماً وحيوياً بالنسبة له.

* يتدرب الملاكمون لأن بناء مهاراتهم وقوتهم هو أمر حيوي بالنسبة لهم.
* يمارس الموسيقيون عملهم لأن تطوير قدرتهم الموسيقية والإبقاء عليها لهو أمر حيوي بالنسبة لهم.
* يتدرب الممثلون على تمثيل العمل الدرامي قبل تقديمه؛ لأن الأداء الجيد يعتبر شيئاً هاماً وحيوياً بالنسبة لهم.
* يتمرن لاعبو الجولف المحترفين على لعبة الجولف؛ لأن التصويب الجيد في تسجيل الأهداف يعتبر شيئاً هاماً وحيوياً بالنسبة لهم.

وبذلك، فإذا لم تكن تنمية بعض المهارات العقلية شيئاً مهماً بالنسبة لك كأهمية العدو بالنسبة للعَدَّاء، أو التمرين بالنسبة للملاكم، عندئذ يجب أن تنسى أمر البطاقات، وبالرغم من ذلك، إذا أردت فعلاً أن تكيف عقلك لنوع معين من الأداء المتفوق، إذاً فسيكون استخدام نظام البطاقات يستحق أكثر بكثير من مجرد بذل مجهود من أجله.

فعلى سبيل المثال، ما مدى أهمية الحصول على الوظيفة التي حلمت بها على مر خمس سنوات؟ هل هو شيء مهم كأهمية، فلنقل عدة سباقات للجري بالنسبة للعَدَّاء؟

وكان ذلك هو السؤال الذي سألته «ل لوسى.ب» التي أخبرتني أنها أرادت أن تعمل كمراسلة صحفية في إحدى الصحف. إن لوسى تتمتع بمهارات كتابية ولكنها لم تعمل من قبل كمراسل صحفي إلا في صحف المدرسة. ولقد كانت هناك فرصة عمل في الصحيفة اليومية التي تصدر في

المدينة التي تعيش فيها، ولكن سمح بهذه الفرصة مدارس الصحافة كما أنها نشرت في صحيفة تجارية. وبذلك ستواجه لوسى الكثير من المنافسين ذوي الخبرات الأكبر.

وعندما سألتها: «في اعتقادك، ما هو الشيء الذي سيثير إعجاب رئيس التحرير؟ » .

أجابت : « أن يكون الشخص قد ألف العمل في الهيئات الحكومية المحلية والمنظمات السياسة: أي أن يكون ذلك هو ما يميزة عن الآخرين الذين تقدموا للحصول على نفس الوظيفة. لأن الصحيفة تريد محرراً سياسياً وحكومياً. ولكنني كنت بعيداً عن هذا المجال؛ حيث كنت أستكمل دراستي في الكلية ولم أهتم كثيراً بما كان يجري هنا».

وعندما أخبرت لوسى أنها يمكن في خلال أيام قليلة أن تعتاد على العمل في الحكومة المحلية والمنظمات السياسية وكأنها تعمل بمهنة المراسلة منذ وقتٍ طويل، وجدت أنه يصعب عليها تصديق ذلك، وشرحت لها طريقة معينة لتحقيق ذلك من خلال استخدامِ البطاقات.

فسألتني: «هل تعتقد حقاً أنه شيء جدير بالعناء؟» ثم سألتها. «إلى أي مدى تحتاجين إلى هذه الوظيفة؟»

عندئذ قررت أنه شيء يستحق المجهود الذي يبذل من أجله، وقامت بإعداد هذه البطاقات بالطريقة التي أقترحتها عليها، واستخدمتها لعدة أيام قبيل إجراء المقابلة للحصول على الوظيفة، ووجدتها تتصل بي في الأسبوع التالي لتخبرني أنها تفوقت على جميع المتقدمين.

وتشرح لنا لوسي الأمر قائلةً: «لقد قال رئيس التحرير أنه يضع في الاعتبار افتقاري إلى الخبرة في مجال المراسلة، ولكنه قرر أن يعينني لأن الطريقة التي أجبت بها على أسئلته كانت تنم عن مدى أُلْفَتي بالعمل مع الهيئات الحكومية المحلية والمنظمات السياسية، وأبلغني أن هذا شيئاً ضرورياً يؤهلني للحصول على هذه الوظيفة. »

طريقتان للتدرب على التفوق في الأداء العقلي

إن التدرب على التفوق في الأداء العقلي يشبه كثيراً التدرب من أجل الفوز في سباق، أو مباراة في الملاكمة، أو مسابقة في رفع الأثقال. فأنت تستخدم التكرار لكي تعد نفسك إعداداً مناسباً للقيام بتنفيذ الشيء الحقيقي: أي أنك تكرر نقاط التحدي في مهارة ما حتى تصبح مألوفة بالنسبة لك، والفارق الوحيد هو أن التحديات في هذه الحالة تحديات عقلية.

التحديات العقلية يتم إعادة إنشائها بإحدى الطريقتين الآتيتين. تتناول الطريقة الأولى المعلومات، وتشمل الطريقة الثانية المشاكل، وتوجد هناك بطاقتان لكل صنف منهما.

* البطاقات التي تحتوي على المعلومات: تستخدم هذه البطاقات للتدرب على المعلومات. ويتم إعداد المعلومات التي تحتاج إليها في العمل في شكل امتحان موجز، وتحتوي كل بطاقة على سؤال واحد. يكتب السؤال في إحدى جانبي البطاقة وتكتب الإجابة الصحيحة في الجانب الآخر، وقد استخدمت لوسي هذه الطريقة للتدرب على البيانات المَدَنية التي كانت تحتاج إليها للحصول على

الوظيفة. فأخذت دليلاً للبيانات المدنية، وحولت تلك البيانات إلى معلومات هامة مكتوبة في البطاقة بوضع كل معلومة في بطاقة منفصلة.

* البطاقات التي تحتوي على المشاكل: وتستخدم هذه البطاقات عندما تتدرب على المواقف التي ستضطر فيها لمواجهة العديد من المشاكل، وسوف تتذكر أن للمشاكل التي استخدمتها باربرا كانت هي الحجج التي في الأغلب كان سيستند إليها خصمها في المناظرة التليفزيونية، فقامت بإدراج الحجج كلاً على بطاقة منفصلة، ثم تدربت على الرد عليها، وكما سترى، يمكنك التدرب بفعالية على أنواع عديدة من المشاكل مستخدماً هذه الطريقة.

لقد تم شرح قوة نظام استخدام البطاقات بما أَطْلَقْتُ عليه العوامل الثلاثة للتدرب على التفوق في الأداء، فإن هذه العوامل الثلاثة تدرب قدرتك على العمل والاستجابة بسرعة لاتخاذ قرارات عاجلة، ولتكوين ثروة من المعلومات الهامة. فإن التدرب العقلي يفرض عليك:

* الاعتناء بإعادة تكوين التحديات المختارة للتدرب عليها.
* وضع هذه التحديات في ترتيب عشوائى حتى تأتي إليك بشكل عشوائى.
* الاستجابة لهذه التحديات بأقصى سرعة ممكنة.

وبالاعتناء باختيار التحديات التي قمت بإعادة تكوينها في البطاقات، فأنت بذلك تعزز مجهوداتك التى بذلتها في التدريب، لأنك تركز فقط في وقت التدريب على تحديات معينة وهي التي تحتاج إليها في العمل، فلقد احتاجت

باربرا إلى التدريب فقط على الرد على الحجج التي يستند إليها مدير المدرسة، وركزت لوسى فقط على البيانات المدنية التي كانت بحاجة إلى معرفتها، وكلتاهما كانتا قادرتين على تحديد المجهودات التدريبية بدقة، وكلتاهما أصبح بسرعة خبيرين فيما تدربا عليه.

ويتم خلط البطاقات بسهولة، وتسمح العشوائية التي يتسم بها ترتيب البطاقات للتحديات بأن تأتي إليك على نحو غير متوقع، ولن يسمح لك بالحفظ عن طريق الاستظهار فبما أنه لا يوجد ترتيب منطقي للبطاقات، فسوف تتناول كل معلومة بشكل منفصل ثم تتعلمها بدقة.

وبالمرور بجميع البطاقات، وبالاستجابة إلى جميع التحديات الواحد تلو الآخر، بأقصى سرعة ممكنة، فإن ذلك يرفع من كفاءتك العقلية على العمل والاستجابة بشكل سريع، فهي تعدك لمواجهة المواقف النابعة واقع من الحياة والتي تأتي التحديات فيها إليك الواحد تلو الآخر، فكما أن الشخص الذي تدرب على الفوز في سباق أو على مباراة ملاكمة يكون مؤهلاً للفوز أكثر من الشخص الذي لم يحصل على تدريب، فإن التدريب على استخدام البطاقات التي تشمل تحديات معينة تجعلك دائماً أكثر نجاحاً من منافسيك.

كيف تتدرب على استخدام البطاقات التي تحتوي على امتحان موجز

إن البطاقات المشتملة على امتحان موجز ذات نفع عظيم خاصة عندما تحتاج إلى تعلم الكثير من المعلومات بسرعة وعندما تريدها دائماً جاهزة على طرف لسانك لاستخدامها في أية لحظة، ومعرفتك لتلك المعلومات يكون بواسطة:

١- نقلها من المرجع الذي حصلت منه على أية البطاقات.
٢-- التدرب على البطاقات المختلطة.

فيمكن أن يكون المرجع أي كتاب، أو دليل، أو مقال منشور، أو أي مصدر يحتوي على المعلومات التي تحتاج لمعرفتها، وتبدأ عملية التعلم بمجرد تحديدك لموضع المعلومات في المصدر ثم كتابتها أو طبعها بالآلة الكاتبة على البطاقات، وسيمنحك ذلك بداية لتآلفك مع العمل باستخدام البيانات، وعندما تعمل بعد ذلك على استخدام البطاقات، فسوف تنشيء معلوماتك عن البيانات بشكل قادر على العمل والاستجابة بسرعة، لذلك فإن عقلك يمكنه أن يسترجع أية معلومة تريدها في الحال.

لقد كان على «سيد .د.» تَعلُّم الكثير من الأشياء عندما قام صاحب العمل، وهو صاحب دار نشر أمريكية، بنقل عمله إلى مكان آخر، وبما أن «سيد» كان مدير المبيعات بهذه الدار فكان يقوم ببيع كتب خاصة عن العمل والمهن فأكسبه ذلك خبرة كبيرة في هذا المجال.

يقول سيد: «لقد أنتقلت من الدار التي كنت أعمل فيها إلى قسم الكتب التربوية. وقد شرح لي نائب رئيس إحدى الشركات أنه يوجد انخفاض في مبيعات الكتب إلى المدارس والكليات، وأخبرني أنهم بحاجة إلى عدد من مندوبي المبيعات ذوي الخبرة في ذلك القسم للقيام بمزيد من العمل.»

وكان سيد ناجحاً في بيع الكتب الخاصة بالعمل، ولكنه كان يواجه تحدياً واحداً على الأطلاق، فهو بائع كتب من النوع الذي لا يحب فقط قراءة قوائم الكتب- بل يريد أن يعرف المزيد عن العناوين التي يقرأها، وهذا يعني

دراسة العشرات من الكتب الجديدة بطريقة مختلفة تماماً، كما أراد أيضًا أن يتعلم الكثير بقدر المستطاع عن المجال الذي يعمل فيه العملاء الجدد «أي الأشخاص الذين يشترون الكتب التربوية» وهو المؤسسات التربوية.

يقول سيد: «ولقد كانت الشركة على صواب عندما منحتني هذا المنصب، لذلك كان عليَّ أن أتعلم بسرعة، وقد شرح أحد الكتب التي كنت أبيعها في مجال العمل- نظام استخدام البطاقات المشتملة على امتحان موجز للتعلم السريع وكان ذلك بمثابة مصادفة سعيدة مرسلة من عند الله.

وللتآلف مع العناوين التربوية الجديدة التي كان يتناولها سيد، فقد قام بكتابة الموضوع العام الذي يتحدث عنه كل كتاب بجانب البطاقة التي يكتب فيها السؤال، كما قام بكتابة العنوان على الجانب الذي يكتب فيه الإجابة. وخلط البطاقات قبل استخدام أي منها، فكان لديه تحديات عشوائية تتطابق مع الكتب المشتملة على العديد من الموضوعات.

يقول سيد «من مزايا نظام البطاقات المشتعلة على امتحان موجز أنني كنت استطيع استخدامها في أي مكان تقريباً، وفي أي وقت أردت القيام بذلك، فإذا ما كان لدي قليل من الوقت قبل موعدها مثلاً، كنت أجلس في سيارتي لكي أستغل هذا الوقت لاكتساب قليل من التعلم حتى أنني استخدمت هذه البطاقات في فترة الفواصل الإعلانية عندما كنت أشاهد البرامج التليفزيونية المفضلة لدي» .

وابتكر سيد أيضاً مجموعة جديدة من تلك البطاقات، ولكن هذه المرة

تتناول البطاقات العملاء الذين كان يبيع لهم سيد الكتب، والذين يعملون في المجال التربوي، فقد كتب في أحد جانبي البطاقة اسم مدرسة أو كلية معينة، وكتب في الجانب الآخر اسم العميل الذي يعمل هناك والقليل من المعلومات الشخصية عنه.

ويشرح سيد الأمر لنا قائلاً: «كان يجب عليَّ أن أعرف بعض الأشياء عن هؤلاء الناس، وكانت هذه هي الطريقة الفعالة للقيام بذلك، فقد كان هناك عميل معين يعمل بإحدى مدارس المدينة، ولم يشترِ منا سوى عدد قليل من الكتب منذ زمن بعيد، وعندما قمت بزيارته للمرة الأولى، بدأ مُعْجَباً بالمعلومات التي أعرفها عن الكتب التي نبيعها، مما أدى إلى شرائه الكثير والكثير من الكتب التي قمت ببيعها له، وكنت شغوفًا لأن أعرف السبب وراء شراء هذا العدد الهائل من الكتب ولقد أخبرني بالسبب فقال لي: «إنني أجد لديك دائماً الإجابات التي أحتاجها عن الكتب المدرسية التي أحب قراءتها كثيرًا، فإنك لا تعلم بمحتويات الكتاب فقط ولكن تعلم سعره والأماكن المتاح إيجاده فيها، فذلك يفوق الكثير مما يمكن قوله عن رجل اعتاد أن يكون مندوب مبيعات. بصراحة عندما قمت بزيارتي للمرة الأولى، كنت لا أرغب وقتها في رؤيتك، ولكن شعوري الآن على عكس ذلك تماماً.

إذن، فقد وَضَحَ لنا الآن النجاح الذي حققه سيد كمندوب مبيعات بفضل استخدام البطاقات المشتملة على نظام الامتحان الموجز.

كيف تتدرب على البطاقات المشتملة على المشكلات

إن البطاقات المشتملة على المشكلات تعمل على إعدادك لاستخدام

المواقف التي تمت محاكاتها، لحل المشاكل التي ربما تضطر لمواجتها في الحياة الفعلية، وتمنحك هذه البطاقات الخبرة العملية مع توفير كثير من الوقت والمال والمخاطرة. على الرغم من أنك تكتسب خبراتك من الورق حيث إنها طريقة اقتصادية وآمنة.

عندما بلغ «جيري و.» سن المعاش وترك الخدمة، قام باستخدام التدريب الذي تلقاه عندما كان يعمل قائداً للطائرات، واستعان إلى جانب هذا التدريب بمدخراته الشخصية وقرض من البنك لبدء عمله في إحدى المطارات المحلية لقيادة طائرة هليكوبتر، وقد كان ذلك هو العمل الذي طالما حلم به جيري طوال السنوات التي قضاها في القوات المسلحة. ولكن هذه الوظيفة لم تُكْسبَه المال الذي كان يأمل في الحصول عليه، ولم يتحقق هذا الحلم حتى نقل إلى مرحلة من العمل لم يكن يعلم عنها أي شيء على الإطلاق.

فلقد قبل جيري عرضاً للعمل في محطة إذاعية بالتعليق على حركة المرور وذلك بالطيران فوق الطرق العامة أثناء الصباح وبعد الظهيرة والتعليق على أحوال الطرق من الطائرة.

يقول جيري «بالطبع، لم تكن هناك مشكلة بالنسبة للجزء الخاص بالطيران، ولكن كانت المشكلة في أن أكون قادراً على وصف الأعطال التي تحدث في المرور بسرعة وبشكل مفهوم وهو الشيء الذي أثار غضبي فأنا قائد طيار وليس مذيعاً بالإذاعة. ولكن التدرب على استخدام البطاقات المتشملة على المشاكل ساعدني كثيراً في أن أؤدي عملي بشكل أسرع.

كيف تصنع جهاز تدريب عقلي

يكتسب الكثير من قادة الطائرات الذين لا يزالون يدرسون في كلياتهم العسكرية الخبرات القيِّمة عن طريق استخدام نماذج الطائرات التي تحاكي الطائرات الأصلية مثل أجهزة «لِنْك» التي تستخدم الطيران، وقد توصل جيري إلى نتيجة منطقية وهي أنه إذا ما كان نظام المحاكاة يستخدم بنجاح في التدرب على الطيران، فيمكن أيضاً أن يكون فعالاً في التدرب على التعليق على حركة المرور.

إن الخطوات التي اتبعها جيري في إعداد البطاقات المشتملة على المشاكل واستخدامها يمكن استخدامها لإنشاء أي نوع من أنواع المحاكاة، وإليك هذه الخطوات:

١- اختر عدداً من المشكلات لتقوم بمحاكاتها، ولقد تمكن جيري من فعل ذلك عن طريق مراقبة المحطات الإذاعية الأخرى، ثم قام بتدوين جميع مشكلات المرور التي علق عليها قادة طائرات الهليكوبتر، ووضع كل موقف في بطاقة منفصلة. بالطبع لم يكتب كل شيء يذكره المعلق، ولكنه كان ببساطة يكتب الأحوال التي يتم التعليق عليها، مثل «تعطلت سيارة على الممر الأيسر من الطريق الأول في شارع باي» وهكذا.

٢- اصنع عدداً من تلك البطاقات أكثر من الذي ستحتاجة في الجلسة التدريبة، وبخلطهم جيداً، سوف تختار في كل مرة بطاقة بطريقة عشوائية. وكما تعلمت، فإن أهم جزء في التدريب يكمن في التناول السريع لسلسة متتابعة من المشكلات على نحو غير

متوقع، وكانت إحدى المهارات التي اضطر جيري لتعلمها هي حفظ خمس أو ست مواقف مختلفة ثم التعليق عليها خلال دقيقة واحدة، وكان مضطراً للطيران فوق منطقة واسعة، وفي التعليق الإذاعي التالي، قام جيري بالتعليق على الأشياء المهمة التي رأها. فقد قام بتجهيز عدد كاف من البطاقات لتزوده بعدد كبير من المواقف المتنوعة للتدريب عليها.

٣- عند استخدام مجموعة البطاقات المختلطة مع بعضها البعض، اختر البطاقة الأولى من أعلى المجموعة، وتدرب على صنع القرارت أو القيام بإنجاز الأعمال المنصوص عليها في كل بطاقة. وقد فعل جيري ذلك عن طريق الإمساك بعدد قليل من البطاقات، والنظر إليها سريعًا، ثم طرحها جانباً بينما كان يتدرب على إذاعة تقرير مستخدماً أسلوب المحاكاة في التعليق على جميع الظروف المدرجة في البطاقات.

٤ - قم ببناء قدراتك على حل المشاكل بالاستخدام المتكرر للبطاقات، وواظب على ذلك حتى تألف التعامل مع المواقف جيداً ويمكنك غالبًا القيام بذلك دون تفكير، فقد قضى جيري ساعة واحدة في الجلسة التدريبية التي كانت تعقد من مرتين إلى ثلاث مرات يومياً، وفي نهاية الأسبوع الأول، كان جيري قد أتقن التعليق على خدمات المرور بسهولة وبسلامة عن طريق استخدام أسلوب المحاكاة، وفي إحدى جلسات التدريب الختامية، قام جيري بتسجيل صوته على شريط كاسيت، وعندما استمع إليه واستمع أيضًا إلى الإعادة علم أن كل شيء على مايرام.

إذا اعتقدت أن المحطة الإذاعية التي عمل بها جيري كانت منبهرة بأدائه من اليوم الأول فإن هذا الاعتقاد متواضع جداً، وبما أن إدارة المحطة الإذاعية كانت لا تعلم بالخبرة التي اكتسبها جيري عن طريق التدرب على استخدام البطاقات المشتملة على المشكلة وحلها، فلذلك كنت مذهولة بسبب قدرة جيري على التعليق بسهولة ويسر، وقد كان عمله كمعلق هو المسؤول عن تحويل عمله إلى شركة ناجحة للغاية، وقام جيري مؤخراً بشراء طائرة هليكوبتر إضافية، وعين قائداً لها للقيام بمهام بعيدة عن التعليق على حركة المرور.

نظرية اللعبة الورقية تعدك لمواجهة أشد المعارضين خصومة

تُعد نظرية «اللعبة الورقية» هي الوسيلة التي يستخدمها أصحاب العمل لتدريب المدراء التنفيذيين على تنمية استراتيجية صنع الأموال، ويتنافس هؤلاء المدراء في مواقف العمل التي يتم محاكاتها كما لو كانوا شركات تقاتل بعضها البعض. إنها لعبة ولكنها عنيفة ومُصَمّمة بشكل يقرب أكثر من المنافسة في العمل في العالم الحقيقي.

وكما رأيت في هذا الفصل، أن هناك أشخاصاً استطاعوا الاستفادة بشكل كبير من هذه النظرية، وكذلك الأمر في حالتنا هذه، فإن اللعبة تشبه ورق اللعب الذي يلعب به الفرد مع نفسه، فبما أننا لا يكون لدينا دائماً الأشخاص الذين ينضمون إلينا في التدريب على استخدام المحاكاة، نقوم نحن باللعب بمجموعة البطاقات الورقية. ولكن عندما تُنَفذ هذه اللعبة بالطريقة التي بيناها لك هنا، فسيكون لهذا التدريب نتائج فعالة، وبالاعتماد

على ما تكتبه في البطاقات، يمكن لهذه اللعبة أن تُعدك لأي نوع من المنافسة في الحياة الحقيقية حتى إذا ما واجهت أشد المعارضين خصومة لك.

فلقد رأيت، على سبيل المثال، كيف أن البطاقات المشتملة على المشاكل جعلت من ربة المنزل شخصية قادرة على اجتياز مناظرة تليفزيونية، ومن قائد الهليكوبتر مُعلقًا إذاعيًا، وقد تم ذلك كله خلال أسبوع واحد. وإليك بعض الأمثلة لأناس آخرين أفادهم كثيرًا استخدام البطاقات الورقية.

* حصل أحد الأشخاص على وظيفة قائد سيارة ليموزين بإحدى المدن دون سابق معرفة عن شوارع هذه المدينة، وكانت البطاقات الورقية التي منحته التدريب المطلوب على المواقع والعناوين هي السبب في حصوله على هذه الوظيفة.
* يستخدم سكرتير العلاقات العامة في إحدى شركات البترول الكبيرة البطاقات الورقية لمحاكاة الأسئلة التي يسألها المعلقين، وذلك عند استعداده للتعليق على مؤتمر صحفي.
* قرأ أحد نزلاء السجن عن استخدام تلك البطاقات في كتاب عن العمل كان قد استعاره من المكتبة فاستخدم هذا النظام للتدريب على كيفية الإجابة على الأسئلة التي توجهها له هيئة المحكمة بهدف إطلاق سراحه، وقد نجح هذا التدريب؛ وذلك لأن هيئة المحكمة أعجبت بإجابات السجين على أسئلتها مما ضمن له خروجًا مبكرًا من السجن.
* قامت السيدة التي كانت ترهب استخدام العملة الصعبة أثناء

رحلاتها عبر البحار باستخدام تلك البطاقات لتتدرب على فئات العملات المختلفة، وبالفعل كانت قادرة على اجتياز هذا التدريب بسلام عندما استخدمت العملات بمهارة خلال رحلتها.

وأخيراً أذكر لك تجربة مر بها أحد أصدقائي ويدعى «نيكولاس» والذي أغشى عليه تقريبا عندما أسند إليه رئيسه في العمل مهمة إلقاء كلمة أمام جماعات رجال الأعمال بهدف تحفيزهم للموافقة على مشروع إعادة بناء الطرق العامة، ولم تكن المشكلة هي خوف نيكولاس الظهور وسط هذه التجمعات ولكن كانت مشكلته هي خوفه من أن يبدو أحمقًا.

ويشرح نيكولاس الأمر لنا قائلا: «لم يسبق لي أن كنت قادراً على التعبير عما يجول في نفسي بشكل جيد، حتى في المحادثات الودية، كنت أشعر أن الناس لا يهتمون بسماع ما أقوله بمجرد البدء في التحدث إليهم».

ولكن الأمر يختلف عندما يكون هناك تكليفًا من رئيس العمل فهو شيء لابد وأن ينفذ، وتوصل نيكولاس إلى أن الطريقة التي تجعل الناس يعيرونه اهتمامهم هي أن يكون حديثه موجزًا بقدر المستطاع في الجمل الافتتاحية ثم بعد ذلك يفتح باب الأسئلة للحاضرين؛ لأنه عندما يطرح الناس الأسئلة، فسوف يكونون بالطبع مهمتين بسماع الإجابة.

وهل لدى نيكولاس الإجابة على كل الأسئلة؟ لم يكن ذلك متاحاً في البداية. ولكن بفضل استخدام البطاقات تغير كل شيء، فقد قام نيكولاس بعمل قائمة تحتوي على جميع النواحي الجدلية الخاصة باقتراح إعادة بناء الطرق العامة ووضع كل مادة في بطاقة منفصلة، وخلال جلسات التدريب

كان يقوم باختيار عشوائي لإحدى البطاقات ويفترض أن الموضوع المدرج فيها تم صياغته في شكل سؤال مُوجّه إليه، ثم يجيب على هذا السؤال.

يقول نيكولاس : «لقد كنت أجلس طوال الليل في غرفة نومي لأتدرب على استخدام هذه البطاقات، ولم أستطع فقط إضفاء السلاسة على إجابتي للأسئلة، بل وتحقيق ثقتي في نفسي التي كنت أفتقدها بشدة، وبعد قيامي بالمهمة التي كلفني بها رئيسي، زادت ثقتي في نفسي، فقد كان هناك عدة متحدثين في ذلك اليوم، ولكن الناس أخبروني أن أدائي كان هو الأكثر تفوقًا. أتريد أن تعرف شيئًا؟ لقد كان الأمر أسهل عليّ من جلسات التدريب».

هذا، بالطبع، هو كل شيء عن أسلوب المحاكاة. وبذلك فإنك الآن قد جهزت عقلك من أجل التفوق في الأداء بحيث يتيسر لك القيام بأي شيء تريده في هذه الحياة.

- ١٤ -

ارفع كفاءتك العقلية بالاستفادة من خبرات الآخرين

كما تعلم فإن رفع الكفاءة العقلية يتضمن استخدام القليل من قدرتك العقلية للاستفادة بقدر كبير من خبرات الآخرين، فعندما تشتري مُنتجًا في الموعد المحدد، فإن قدرتك الشرائية تكون قد توسعت عن طريق مثيلتها لدى البائع، وتتكون الثروات سواء في مجال المشروعات أو في مجال العقارات من قبل الناس الذين يسيطرون على امبراطوريات ضخمة وذلك عن طريق جزء قليل فقط من أموالهم.

ونتناول في هذا الكتاب أساليب الارتقاء بكفاءتك العقلية، بما يوسع قدرتك العقلية. ولكن لماذا لا نسلك طريق رفع الكفاءة العقلية ونتبع نفس القاعدة التي يطبقها جامعي الثروة؟ ولم لا نستخدم قليلاً من ذكائك للاستفادة بقدر كبير من خبرات الآخرين وذكائهم؟

كيف تحصل على نصيحة مجانية من الخبراء

عندما كان «سيراس» في بداية تأسيس عمل لنفسه استخدم أكثر من وسيلة لرفع كفاءته العقلية، وعند شرائه لامتياز ممنوح من الحكومة، كان قادرًا على فتح محل يقدر سعره وقتئذ بمائة ألف دولار أمريكي بتخفيض لا

يقل عن خمسة وعشرين ألف دولار؛ وكان البنك مسؤولا بالإشراف على الباقي، وكان ذلك هو أسلوب رفع الكفاءة المالية الذي استخدمه سيراس. ولكنه أيضاً قام بتطبيق أسلوب رفع الكفاءة العقلية أي: أنه استغل خبرة الآخرين لتساعده في اختيار أفضل الامتيازات المتوفرة.

لقد كان رفع الكفاءة العقلية، في الواقع هو السبب الذي منع سيراس من اختيار امتياز غير مجدي بالنسبة له؛ حيث كان قد استقر على التعامل مع إحدى الشركات التي أعجب بها، وكان حق منح امتيازات شركة الحاسب الآلي، والإعلانات التي نشرت عنها، ومطالب مدير مبيعات حق الامتياز هم السبب تقريباً في اقتناع سيراس بأنها فرصة عظيمة لتحقيق ثروة ضخمة.

ولكن سيراس قرر أن يقوم ببعض التحريات في هذا المجال، فذهب ليرى بعض أصحاب حق الامتياز في نفس السلسلة وأخبروه أنهم غير راضين عن معاملة الشركة الأم أو بتعبير أدق عما تفعله بهم.

بعد ذلك تشاور سيراس مع أصحاب امتياز لشركات حاسب آلي أخرى، ووجد أن هناك سلسلة معينة هي التي يقوم أصحاب الامتياز فيها بعملهم على أكمل وجه، وكان جميعهم سعداء بعملهم، ويتطلعون إلى الارتقاء بعملهم، وكانت هذه السلسلة تابعة لشركة قامت باعطاء حق الامتياز لعدد محدود من الملاك وأثبتت الأيام هذه أن النصيحة التي أسداها أصحاب حق الامتياز لسيراس كانت رائعة، مما جعله الآن ايضاً من أصحاب محلات الحاسب الآلي السعداء والمتطلعين إلى المستقبل المشرق.

كيف تنتقي أفضل العقول في أمريكا

إذا كنت لم تحاول من قبل فعل ما سأقوله لك الآن، فإنك على وشك القيام باكتشاف مثير. وسوف تندهش عندما تعلم:

إن الخبراء في أي مجال - وهم الأشخاص الذين يتمتعون بخبرات عملية مجدية - دائمًا ما يسعدون بنصحك وبإمدادك بالمعلومات القيمة دون مقابل.

فمشكلتنا - نحن الأمريكيين - هي أننا نعتمد على أنفسنا لأننا نخاف أن نسأل أحد النصيحة، ونتردد في السعي للحصول على المساعدة من الناس الذين هم على علم ودراية تامة بما نريد أن نعرفه، أي أننادائمًا ما نذهب إلى الشخص غير المناسب لنطلب منه المعلومات والنصائح، ونقوم بفعل أحد الشيئين التاليين:

* نذهب إلى المستشارين ذوي الأجور العالية والذين يطلبون ثمنًا باهظًا مقابل إعطاء النصية أو
* نثق في أصحاب النظريات الذين يسكنون بروجًا عاجية، والذين لديهم القليل من الخبرة العملية أو ليس لديهم خبرة على الإطلاق.

لماذا تدفع أجرًا لمستشار ما في حين أنه يمكنك الحصول على معلومات أكثر دقة ونصائح مجانية؟ ولماذا نثق في أصحاب النظريات الذين ربما يعلمون كل شيء عن نظرياتهم التي وصفوها ولكن لا يمكنهم أن يكونوا ذوي نفع بالنسبة لغيرهم؟ إن الخبراء الحقيقيين هم الذين يفعلون ما نريد أن نعلمه وهم دائمًا سعداء بمد يد العون إلى غيرهم إلا إذا كان ذلك يكلفهم عملاً أو مالاً.

فمن الصعب مثلا أن تحصل على نصيحة طبية مجانية من طبيب ما، لأن ذلك معناه أن يهبك الطبيب ما تكبده من الآلاف من الأموال وسنوات الدراسة. ومن ناحية أخرى فلقد أسدى ليّ النصح العديد من الأطباء دون مقابل، ولكنها ليست نصائح طبية، وكان هؤلاء الأطباء يعرفون الكثير منها. فقد ساعدني طبيب مثلا في اختيار قطعة أرض استثمارية في فيرمونت. فهو لم يتكيد شيئًا مقابل ذلك ولكنه فخور بخبرته العقارية، وكان يصر على مشاركتي فيها.

وعلى نفس المنوال، لو كان سيراس قام بزيارة أصحاب محلات الحاسب الآلي في نفس المدينة التي كان يأمل أن يفتح فيها محلاً خاصًا به، لكان هؤلاء امتنعوا عن تقديم النصيحة له. فلماذا يفعلون ذلك؟ هل يريدون تشجيع منافس لهم؟

وهذا يقودنا إلى القاعدة رقم ١ في رفع كفاءتك العقلية بالاستفادة من خبرات الآخرين وهي:

> أن يُتاحُ لك الحصول على المعلومات والنصائح المجانية من الناس الذين لن يخسروا شيئًا بتقديم تلك النصائح لك.

ومن الطبيعي، أن المساعدة التي تسعى للحصول عليها لا يجب أن تقتصر على مجال العمل فقط؛ حيث يمكنك أن تحصل على جميع المساعدات التي تحتاجها في أي مجال تقريبًا.

لماذا يتوق الخبراء إلى مساعدتك

سواء اعترف الخبراء بهذه الحقيقة أم لا، فهم يفخرون بكياستهم. فعندما يصل شخص إلى درجة تفوق العادة من العلم والخبرة، يفخر بذلك ويرحب بالاعتراف به، وهذا هو السبب وراء حب معظم الخبراء أن يسألهم الآخرون النصيحة؛ حيث إن ذلك يعتبر اعترافًا من الآخرين بأن الخبراء نبع متدفق من العلم.

وشيء بديهي ألا يبوح أي شخص بأسرار مهنته، ولكن معظم الأشياء التي تود معرفتها للتقدم في مهنتك، أو في أي مجال آخر ليست من ضمن أسرار مهنة شخص ما، إنها المعلومات التي تكون متاحة لك عندما تختار الأشخاص المناسبين والذين تستعين بهم، فالمشكلة هي أن معظم الناس لا يعرفون الأشخاص المناسبين.

إن الخطأ الذي يرتكبه معظم الناس هو الاستعانة بالخبراء المهنيين وليس الخبراء العمليين، وإليك تعريف كلاهما:

* *الخبير المهني*: هو الذي درس مجالاً ما يكون تقديم النصائح للآخرين من صميم عمله.
* *الخبير العملي*: هو الذي يعمل في مجال معين سواء عمل به أم لا والذي اكتسب علمه من التجارب العملية أو من الكتب التي قرأها.

هذا ليس معناه أنه لا ينبغي عليك أن تذهب للطبيب عندما تكون مريضًا أو ستذهب للمحامي عندما يقاضيك شخص ما. إننا نتحدث هنا عن الحصول على معلومات قيمة تساعدك على تحقيق أهدافك المنشودة.

عندما كان يحتاج زملاء «رالف» في الشركة إلى نصيحة بخصوص شراء سيارة، بدلاً من شرائهم مجلات السيارات المتخصصة يذهبون إلى «رالف»، لأنهم كانوا يعلمون أنه سيقدم لهم نصائح أفضل عن السيارات من التي سيحصلون عليها من أي مكان آخر. ماهي أسراره؟ إنها بسيطة: إن رالف لديه شبكة من الاتصالات في مجال السيارات - وهم الأشخاص الذين يستطيعون قيادة جميع أنواع السيارات المحلية والأجنبية.

فحينما كان بحاجة للحصول على أية معلومات عن سيارة بعينها، أو بيانات عن أدائها الجيد مثلاً، يستشير الناس الذين ينتمون إلى شبكته. وكان رالف قد بدأ في بناء شبكته هذه عندما أسند إليه إدارة الشركة التي يعمل فيها كمدير لقافلة السيارات التابعة للشركة.

ويشرح لنا رالف الأمر قائلاً: «وتضمن ذلك الترتيب للإبقاء على السيارات بحالة جيدة وإبدالها بغيرها إذا لزم الأمر، وكانت المفاجأة لي أن هذه الوظيفة تتطلب توافر معلومات لم تكن لدي. ولكنني كنت أعلم مكان الحصول عليها مما ساعدني على معاونة الناس الذين يعملون معي عندما يريدون الحصول على نصيحة بشأن شراء سيارة ما، وكان زملائي في الشبكة يخبرونني بنوع السيارة التي تتميز بقطع مسافات أو أميال طويلة ويقدرتها الفائقة على السير أو العمل، وكذلك تكاليف إصلاحها وأي شيء أريد أو يريد أصدقائي معرفته».

ولأن رالف كان يعرف كيفية الحصول على المعلومات من الآخرين الذين يمتلكونها، فقد كان قادراً على أداء وظيفته ببراعة فائقة، وعلى تقديم

خدمات ثمينة لأصدقائه، وكثير من الفضل في ذلك يرجع إلى شبكة معلوماته.

هيا نرى كيف تستطيع أيضاً شبكة معلومات من نوع مشابه أن تكون ذات نفع عظيم بالنسبة لك.

اصنع شبكة المعلومات الخاصة بك

إن شبكة المعلومات، المرجع الجاهز الذي يحتوي على قائمة بأسماء الناس الذين يريدون ويستطيعون اخبارك بما تريد أن تعرفه، يمكن أن تُحْدِثَ الكثير من التغييرات في حياتك. فعندما ترفع من كفاءتك المعرفية عن طريق الاستفادة من خبرة الأشخاص الموجودين في شبكتك فسوف تستطيع:

* تحقيق أهداف أكبر لك.
* التعرف على أفضل الطرق للتقدم في عملك.
* الابقاء على أفضل الفرص المتاحة لك للإنتقال إلى مهنة أفضل.
* التسلح بالمعلومات التي تحتاجها لصنع قرارات هامة قد يظل أثرها مدى الحياة.
* تجنب ارتكاب الأخطاء التي يقع فيها الكثيرون ممن يعملون في نفس مجال عملك.
* تحديد الوقت الذي تلجأ فيه إلى المساعدة المعرفية عندما تحتاج إليها.

إن أول شيء يجب عليك فعله، قبل الحصول على هذا النوع من المساعدة، هو أن تحدد بالضبط نوع المعلومات التي ستنتفع بها، هل تريد أن تعرف المزيد عن مجال عملك بحيث تتقدم أكثر فيه؟ هل هناك مجال عمل جديد تريد أن تكتشفه؟ أو هل هناك اهتمامات شخصية تتمنى أن تمارسها في وقت فراغك؟

إذا كنت قد فرغت من تحديد نوع المعلومات التي تريد الحصول عليها، فسوف تدهش عندما تكتشف كم الناس الذين تعرفهم بالفعل والذين يمكنهم منحك بعض هذه المعلومات. ابدء قائمتك بإدراج أسماء هؤلاء الأشخاص.

كان «تشارلي. ن.» يعمل مراسلاً صحفياً ويهدف إلى الحصول على ترقية لإدارة إحدى الصحف إلا أن المشكلة التي كانت تواجهه هي قلة درايته بإدارة العمل بشكل عام وإدارة الصحف بشكل خاص.

يقول تشارلي: «إن المراسل يعي تماما أكثر من غيره مزايا بناء شبكة لمصادر المعلومات ولكن لم يحدث ذلك حتى انفردت بنفسي وبدأت أفكر في الأهداف التي أريد تحقيقها في مهنتي، فأدركت كيف أن مثل هذه الشبكة يمكن أن تساعدني كثيراً، خاصة إذا تضمنت هذه الشبكة الأشخاص الذين يتمتعون بمعلومات يمكن أن تساعدني في التأهل لإدارة إحدى الصحف.

وبدأ تشارلي في صنع قائمة لهذه الشبكة وقد تضمنت أسماء الناس الذين كان يعرفهم في مكتب عمله بالجريدة، وبعض الأشخاص الذين يعملون في صحف أخرى في نفس المنطقة. هل علِم هؤلاء أنهم كانوا جزءاً من

شبكة معارف تشارلي؟ على الإطلاق. وإليك القاعدة الثانية لرفع كفاءتك العقلية عن طريق الاستفادة من معلومات الآخرين:

ليس من الضروري أن يعلم الأشخاص الذين اخترتهم لتدرجهم في قائمة شبكتك بوجود هذه الشبكة أصلاً.

بالطبع لم يتصل تشارلي بأصدقائه تليفونيًا ليقول لهم «أهنئكم يا رفاق فقد حظيتم بمكان في شبكة. (ساعد شارلي للحصول على المعلومات)» ولكن كل ما كان يفعله هوالتفكير في كيفية أن يكون كل منهم قادر على مساعدته للحصول على المعلومات، ومنذ ذلك الوقت، عندما كان تشارلي يلاقي أحدًا من أفراد شبكته يقوم، بطريقة غير مباشرة، بتحويل دَفَّة الحوار إلى ما ينبغي معرفته من معلومات.

وإليك بعض الأمور التي شرع تشارلي في تنفيذها ليتعلم من شبكته الجديدة:

* كيفية تطويع الأمور بحيث تؤدي في النهاية إلى الحصول على وظيفة إدارة الجريدة.
* الكفاءات المطلوب توافرها فيمن يعمل بهذه الوظيفة من قِبَل أصحاب العمل.
* أين توجد أفضل الفرص المتاحة؟.
* أي دراسات أو تدريبات متخصصة والتي ربما تكون مطلوبة.
* التفاوت العام في المرتبات.
* سلسلة المؤسسات الصحفية التي غالبًا ما يريد المدراء العمل فيها.
* بعض شركات الصحافة التي يجب تجنبها.

* أسماء أشخاص آخرين للاتصال بهم للحصول على مزيد من المعلومات.

وبوضع هذه الأسئلة بين يدي الأشخاص المناسبين - أي الأشخاص الذين يعرفهم تشارلي بالفعل- استطاع الحصول على المعلومات الدفينة التي لا يستطيع الحصول عليها بطرق أخرى بما ساعده لدفع مهنته للسير في الاتجاه الجديد الذي يسعى إلى اتباعه.

وبفضل المعلومات الوثيقة والارشاد الذي حظي بهما تشارلي من الناس الموجودين في شبكته نجح في الانتقال إلى الإدارة وآخر ما سمعته عنه أنه كان يدير صحيفة يومية في الغرب الأوسط وهي واحدة من سلسلة المؤسسات الصحفية في أمريكا، والتي تأمل أن يحقق تشارلي المزيد من النجاح في الأعمال الإدارية.

كيف توسع شبكة معلوماتك

سوف تنمو شبكة معلوماتك بالقدر الذي تريده ولكن عليك باتباع القاعدة رقم ٣ لرفع كفاءتك العقلية:

> ابدأ أولاً بكتابة أسماء الناس الذين تعرفهم بالفعل وسوف تتوسع قائمتك بالحصول على أسماء أخرى من الناس الموجودين بالفعل في القائمة.

وتذكر أن الحصول على أسماء إضافية للناس المرغوب في الاتصال بهم كان أحد أهداف تشارلي، فقد بدأت شبكته بعشرات الأسماء ثم تضاعف حجمها بفضل الأسماء الإضافية التي أعطاها أصدقاء تشارلي له.

عندما قررت «مارجوري ج» البدء في إنشاء عمل منزلي، وهو بيع المجوهرات المستوردة عن طريق البريد، كانت معرفتها بإرسال الأشياء الخاصة بهذا العمل عن طريق الطلب البريدي تكاد تكون محدودة.

وتشرح لنا مارجوري الأمر قائلة: «لقد قرأت القليل من الكتب حول هذا الموضوع وحصلت على بعض المبادئ، ولكنني كنت أحتاج إلى شيء فعلي عن المعلومات الخاصة بكيفية تثمين تلك السلع، أماكن نشر الإعلانات عنها والطرق الناجحة للبيع مباشرة عن طريق البريد النسبة للبضائع المستوردة والمجوهرات.

إن معظم الناس لا يمتلكون دائرة واسعة من الأصدقاء في مجال العمل عن طريق الطلب البريدي، ولم تكن مارجوري مستثناة من ذلك، فهل كان عليها البدء من الصفر لخلق شبكة معلومات؟ لا، على الإطلاق. وإليك بعض المعارف الشخصية المدرجة في قائمتها الأولية:

* بائع مجوهرات.
* مدير محل لبيع الهدايا ممن يبيعون السلع عن طريق البريد.
* مدير الغرفة التجارية المحلية.
* ناشر يعمل في وكالة إعلانات.

تقول مارجوري: «إن أربعة أشخاص لا يبدو عدداً كبيراً من المعارف للبدء به. ولكن ذلك هو كل ما استطعت أن أحصل عليه. هل تعلم شيئاً؟ عندما شرحت لكلٍ منهم ما كنت آمل أن أفعله وعندما سألت كلاً منهم عن إمكانية ترشيح أشخاص آخرين لاستشارتهم، أعطاني كل منهم العديد من

الأسماء وزاد عدد المعارف في قائمتي الأصلية من أربعة إلى عشرة أشخاص خلال أسبوع واحد.

فقد كان بائع المجوهرات يعرف أحد الموردين، وأخصائي في إرسال الطلبات البريدية، وبائع مجوهرات آخر كان يعمل في مجال الحُلِيِّ المستوردة، وهؤلاء أيضاً لهم معارف شخصية وعلاقات مع أناس آخرين في مجال عملهم، وبذلك ألَمَّت مارجوري بكثير من المعارف والعلاقات مما ساعدها على التقدم بسرعة في بناء شبكة المعلومات الخاصة بها.

وتقول مارجوري: «وفي خلال شهر، أمدَّتني علاقاتي مع هؤلاء الناس بالمزيد من المعلومات الوثيقة التي تفوق عدد المعلومات التي كنت سأحصل عليها إذا ما قرأت مئات الكتب أو حضرت العشرات من الندوات.

لابد أن النصائح التي حظيت بها مارجوري كانت مجْدية. فقد نجح عملها بشكل كبير، حتى إنه كان يُدرُّ أرباحاً هائلة من البداية. وانتقل العمل من منزلها إلى شركة ناجحة في مصنع بأحد المباني الفخمة وكانت ماجوري هي رئيسة هذه الشركة والتي تحقق الآن أرباحاً تفوق المليون دولار سنوياً.

كيف تحصل على المساعدة من الأشخاص الذين لا تعرفهم

ربما تجول الآن بعض الأسئلة في ذهنك عن قيمة صنع شبكة معلومات شخصية لك. فلقد سألني أناس آخرون عن نفس الشيء، وربما تتسائل أيضاً عن كيفية الحصول على معلومات من أشخاص لاتعرفهم.

في الوقت الذي تصح فيه حقيقة أن الخبراء دائماً ما يكونون سعداء

باعطائك المعلومات التي تريدها إذا لم يكلفهم ذلك شيئا إذن فكيف تستطيع الوصول إليهم؟ هذا هو السؤال الذي يجول في خاطر أناس كثيرين وربما تكون من ضمنهم.

ولقد حصلنا على بعض الإجابات من «فيكتور. د.» الذي يستخدم شبكة معلوماته لتعلم كل شيء عن التحف الأمريكية القديمة، وعلى عكس الأشخاص الذين تعرفت عليهم من خلال هذا الفصل، فإن فيكتور لم يصنع هذه الشبكة بهدف التقدم في مهنته أو في عمله. بل إن جمع التحف يعتبر هوايته المفضلة فكان فيكتور وزوجته يقضون الكثير من إجازاتهم الأسبوعية في التجول في أسواق ومحلات المدينة لاستعراض السلع المعروضة للبيع، كما كانوا يحضرون المزادات العلنية التي كانت تعقد باستمرار وكانوا يفعلون كل ذلك بهدف معرفة كل صغيرة وكبيرة عن أمريكا القديمة.

ويعترف فيكتور قائلا: «ولكنني لايزال لدى الكثير لأتعلمه بعد أن أضعت وقتي بالانشغال في معرفة أشياء لم تكن جديرة بالاهتمام الذي كنت أُولِّيه لها، فقررت أن أحصل على أفضل المعلومات والنصائح بقدر ما استطيع. وبما أنني لن أستطيع الحصول على النصائح النزيهة من الأشخاص الذين حاولوا أن يبيعوا لي شيئًا ما، فلذلك لم أطلب معرفة هذه المعلومات من تجار التحف الذين كنت أراهم دائمًا في السوق، وما استطعت أن أفعله وفعلْتُه هو أن أطلب من هؤلاء التجار أن يقدموا لي توصياتهم بشأن الخبراء الذين أستطيع الحصول منهم على معلومات عن أمريكا القديمة، أو بمعنى أصح جامعي التحف من الآخرين الذين ربما تكون لديهم خبرة أكبر من خبرتي».

وبالفعل أعطاه التجار أسماء الأشخاص الذي أراد الاتصال بهم وسرعان ماكان لدى فيكتور الأساس لبناء شبكة معلومات، والتي بدأت بإدراج أسماء أشخاص لم يسبق له أن قابلها، وقد استخدم العديد من الأساليب المختلفة في الاتصال بهم، ووجدهم على قدر كبير من العطاء. وإليك بعض الوسائل أو الأساليب التي وجدها فيكتور فعالة بشكل كبير:

١ – أن تذكر للشخص الذي تريد الاستفادة من خبراته اسم الشخص الذي دلَّك عليه، فيمكن أن تقول له على سبيل المثال. لقد قال لي جون سميث صاحب إحدى محلات بيع التحف في الريف أنك أقدر من يمنحني الإجابات على الأسئلة التي تدور في خاطري».

٢ – أن تزيد من كبرياء هذا الشخص فلتقل له مثلاً: «إنك خبير في قطع الأثاث التي كانت موجودة في العصر الفيدرالي الأمريكي. وهنا شيء يحيرني بشأن هذ الأثاث وأثق أنك تستطيع شرحه لي».

٣ – أن تجاهر بمناشدتك له لطلب مساعدته فلتقل له على سبيل المثال:«لقد بدأت في جمع قطع أثاث أمريكية من العصر القديم، ولكنني قلق بشأن التمييز بين القطع الأصلية والمقلدة. ربما يمكنك أن تنصحني بخصوص القطعة التي رأيتها في ذلك اليوم».

باستطاعتك تكوين شبكة معلومات ذات اهتمامات مشتركة مع الآخرين

لقد حان الوقت لمراجعة القاعدة رقم ٢ رفع كفاءتك العقلية عن طريق الاستفادة من عِلم الآخرين، وكما ذكرنا سابقًا، فإن هذه القاعدة تنص على

أن الناس الذين اخترتهم في شبكتك ليسو من الضرورة أن يعلموا بوجود هذه الشبكة أصلاً.

أتتساءل أين المراجعة؟ إليك نص هذه القاعدة:

يتم الحصول على أنواع معينة من المعلومات عن طريق شبكة المعلومات ذات الاهتمامات المشتركة، التي يتقاسم كل المشتركين فيها معلوماتهم وخبراتهم مع بعضهم البعض.

إن هذه الشبكة تشبه كثيراً مؤسسات تنمية الهوايات أو المؤسسات المهنية أو المؤسسات التي تضم أشخاصاً نوي اهتمامات مشتركة والتي توجد في جميع أنحاء الوطن، فلا يوجد فيها موظفون ولا رسوم مستحقة للدفع ولا لجان لخدمة العملاء، إنما هي عبارة عن مجموعة من الناس لديهم اهتمامات مشتركة يتقاسمون ما تعلموه ويستشيرون بعضهم البعض في كيفية تناول المشاكل المعقدة، وهي أحد أفضل أنواع رفع الكفاءة العقلية حيث يمكنك الاعتماد على مصادر الآخرين الذين يشاركونك نفس اهتماماتك.

لقد قام شخص يدعى «آرثر» بشراء حاسب آلي خاص به دون معرفة سابقة باستخدامه، في الوقت الذي انتشر فيه استخدام أجهزة الحاسب الآلي الشخصية.

يقول آرثر: « علمت من كتاب التشغيل المرفق بالجهاز كيفية تشغيله وإغلاقه وكان ذلك هو كل شيء، وفكرت في الذهاب إلى إحدى المعاهد لتعلم بعض الدروس التعليمية الليلية، ولكنها تعلم المرء الأساسيات وليس كل شيء

عن الموضوع، وكل ما كنت أحتاج إليه في جهاز الحاب الآلي هو الطباعة الجيدة والانتقال السريع من نقطة إلى أخرى وكذلك القيام بفعل الأشياء التي أريدها منه.

وقام آرثر بتكوين شبكة من ذوي الاهتمامات المشتركة؛ حيث عاد إلى المحل الذي اشترى منه الحاسب الآلي وحصل على أسماء جميع الأشخاص الذين قاموا بشراء نفس الجهاز. ثم اتصل بهم فرداً فرداً، واقترح عليهم العمل سوياً.

ويقول آرثر: «لقد كانت استجابة هؤلاء الأشخاص مدهشة، فمعظم الناس كان لديهم الشغف الذي كان لدي للاتصال بأصحاب نفس الجهاز، ثم اجتمعت مجموعة منا، وكنا نقوم بذلك كل شهر تقريباً، أتعرف شيئًا لم أكن أستطيع تعلم الأشياء بالقدر الذي تعلمته عن استخدام جهاز الكمبيوتر الخاص بي دون مساندتهم لي.

لم يكن انتماء آرثر إلى هذه الشبكة المرتبطة بالحاسب الآلي فقط، فبعد أن تعلم كيفية تشغيل الحاسب الآلي، بدأ يفكر في برمجته لمساعدته في إختيار بعض طرق استغلال رءوس الأموال الاستثمارية. ثم كتب على الجهاز بعضاً من البرامج الاستثمارية البسيطة.

يقول آرثر: «ولقد اندهشت عندما علمت أن الكثير من هواة استخدام الحاسب الآلي كانوا يفعلون نفس الشيء (كتابة برامج استثمارية خاصة بهم على الحاسب الآلي). وعلمت أنني على صواب عندما رأيت إعلانًا

صغيراً في إحدى المجلات عن الحاسب الآلي. كان قد نشره أحد الأشخاص الذي يماثلني في أنه كان يريد الاتصال ببعض مُبرمجي البرامج الاستثمارية، حسنًا، كتبت إليه، ثم تبادلنا عشرات الرسائل عن طريق الحاسب الآلي ونحن الآن لدينا شبكة معلومات ذات اهتمامات مشتركة لنا، نقوم من خلالها بإرسال البرامج عليها لبعضنا البعض.

هل حقق آرثر أي ربح مادي من استخدام البرامج الاستثمارية؟

يقول آرثر: «لم يكن ذلك هو الهدف من تكوين هذه الشبكة ولكن يكفي أنني تعلمت الكثير منها».

المطلبان الأساسيان لتكوين شبكة معلومات ذات اهتمامات مشتركة مع الآخرين

كل ما تحتاج إليه لبدء شبكتك هو:

١ - أسماء وعناوين الأعضاء الآخرين المحتمل انضمامهم للشبكة.

٢ - وسيلة ما لاستمرار اتصال الأعضاء بعضهم ببعض.

ولقد رأيت مثالين عن كيفية الابقاء على هذين المطلبين؛ حيث حصل آرثر على أسماء عناوين الأشخاص الآخرين الذين قاموا بشراء نفس جهاز الحاسب الآلي من نفس المحل الذي اشترى منه جهازه، ورأيت أيضاً صاحب شبكة المعلومات الذي كان يبرمج الحاسب الآلي ببرامج الاستثمار والذي جعل آرثر وآخرين غيره يكتبون إليه بعد نشر إعلان إحدى محلات هواة الحاسب الآلي.

ويلتقي أعضاء شبكة آرثر في منزل أحد الأعضاء وهذه هي وسيلتهم للاتصال ببعضهم البعض، ومن ناحية أخرى فإن أعضاء شبكة المعلومات الذين يقومون بالبرمجة الاستثمارية للحاسب الآلي يبقون على اتصالهم ببعضهم البعض عن طريق الرسائل الاخبارية والمراسلة الشخصية.

وكان «شيروين. ر» - أحد أعضاء شبكة المعلومات ذات الاهتمامات المشتركة للبرمجة الاستثمارية - قد قام بتكوين شبكة خاصة به في منزله في المدينة التي يعيش فيها، وتتناول هذه الشبكة الموضوعات الاستثمارية وليست العمليات الحسابية، فكانت أشبه بنادي تقليدي للاستثمار، ولكن أعضاء هذا النادي لا يقومون بجهد مشترك في أي شيء سوى تبادل المعلومات.

وكتب إلى شيروين عندما استفسرت عن هذه الشبكة فقال: «إننا لا نتخذ القرارت الخاصة باستثماراتنا الشخصية، ولكننا نتقاسم المعلومات التي حصلنا عليها من قضايا رؤوس الأموال المشتركة».

ربما أنك تتساءل الآن عن سبب تكوين هذا النوع من الشبكات في حين أنه يوجد العديد من مصادر البحث حول الاستثمار والمتاح معرفتها من سماسرة العقارات والشركات التي تقدم الخدمات الاستثمارية.

ويشرح شيروين الأمر لنا قائلاً : «بالطبع، توجد هناك الكثير من المصادر المتاحة ولكنه يصعب استيعابها جميعًا بالنسبة للشخص العادي. ففي شبكتنا، يتخصص كلٌ منا في نوع معين من رؤوس الأموال الاستثمارية، ونقوم بدراسة هذا النوع جيداً، ثم نبلغ بعضنا البعض بما توصلنا إليه عندما نجتمع سويًا لتناول الغداء مرتين في الشهر.

مثلاً إذا قام شيروين بإجراء دراسة حول موضوع العائدات الاستثمارية فإنه يستطيع قضاء معظم وقته الخاص بهذه الدراسة في معرفة كل شيء عن هذا الموضوع، وهو يعلم أن الأعضاء الآخرين في شبكته يقومون بالبحث في موضوعات أخرى. ويقول شيروين: «إن الأمر يرجع إلى كل عضو بالنسبة لاتخاذ القرارات الاستثمارية الخاصة به».

إلى أي مدى أفادتهم هذه الشبكة؟

يقول شيروين: «لقد كان معظمنا قادراً على تحقيق استثمارات أفضل من رؤوس الأموال المعتادة والكثير من الأموال المشتركة».

الفائدة الأولى من إنشاء شبكة معلومات شخصية

لقد رأيت أمثلة حيَّة للنوعين الرئيسيين من الشبكات الشخصية:

١ – شبكة المعلومات التي تحتفظ فيها بقائمة خاصة بك تحتوي على أسماء الخبراء الذين تستشيرهم عندما يكون هناك حاجة لذلك.

٢ – شبكة الاهتمامات المشتركة، والتي تتضمن الأشخاص الذين لديهم اهتمامات مشتركة يتفقون على مقاسمة بعضهم البعض لما تعلموه وجربوه.

وتعتبر الكفاءة العقلية فعالة في كلا الشبكتين. وكما هو الحال بالنسبة للأساليب الأخرى التي أجملناها في هذا الكتاب، فإن صنع شبكة خاصة بك يسمح لك بتوسيع قدرتك العقلية بشكل كبير، ولقد كنت أثناء تعلّم الأساليب التي وردت في الفصول السابقة تستخدم قدرتك العقلية لكي تستغل

مصادرها الداخلية الدفينة، أما في هذا الفصل فإنك تتعلم كيف تستفيد من مصادرها الخارجية.

لا يوجد هناك إنسان لا يأمل في أن يتعلم كل ما هو متاح بخصوص موضوع ما، ولكن بفضل إنشاء شبكة المعلومات، فإنك تستطيع أن تنال بسهولة كل المعلومات التي تحتاج إلى معرفتها. وهذه هي الفائدة الأولى لإنشاء شبكة المعلومات.

> عندما تحتاج إلى الحصول على معلومة ما أو الإلمام بمعرفة شيء ما، فإنك تعلم من أين تحصل عليها بقليل من الكياسة.

بمعنى، أنك إذا كنت تنشيء شبكة معلومات، فإنك تكون قد كونت قائمة طويلة بأسماء الخبراء العمليين المدرجين فيها، وإذا كنت تقيم شبكة اهتمامات مشتركة مع الآخرين، فإنك تكون قد ضاعفت بشكل كبير من مصادر المعلومات المتاحة لك.

وهناك فارقٌ صغير بين امتلاك المعلومات ومعرفة كيفية الحصول عليها، فلقد التقينا وأعجبنا بهؤلاء الذين يفتخرون بمقدرتهم على تخزين كمية هائلة من المعلومات المتخصصة في رؤوسهم. ولكن، كما تعلَّمنا من أينشتين وهنري فورد اللذين التقينا بهما في الفصل الثاني، أن تذكر مصدر الحصول على المعلومات أسهل بكثير من حفظ المعلومات نفسها.

فلقد اكتشف أينشتين أنه لا داعٍ لأن يُتخِم عقله بالمعلومات التي يمكن البحث عنها بسهولة في أي مرجع أو كتاب. أما فورد فقد ذكر أنه عندما لا

يعرف إجابة سؤال معين، فإنه يمكن أن يجد بسهولة شخصًا ما للحصول على المعلومات التي يريدها منه.

وأعتبرك أيها القارئ مثل أينشتين وفورد عندما تصنع شبكة شخصية لك.، وربما لا تتوقع أن تصبح عبقريًا في الرياضيات أو أن تخترع سيارة تحظى بقدرٍ كبير من المبيعات. ولكن تستطيع الاستفادة من الأساسيات الرئيسية لتحقيق نجاحاتٍ مثل : رفع كفاءتك العقلية عن طريق الكفاءة العقلية لدى الآخرين، ويمكنك استخدام هذه المعرفة التي حصلت عليها بهذه الطريقة لتحقيق طموحاتك.

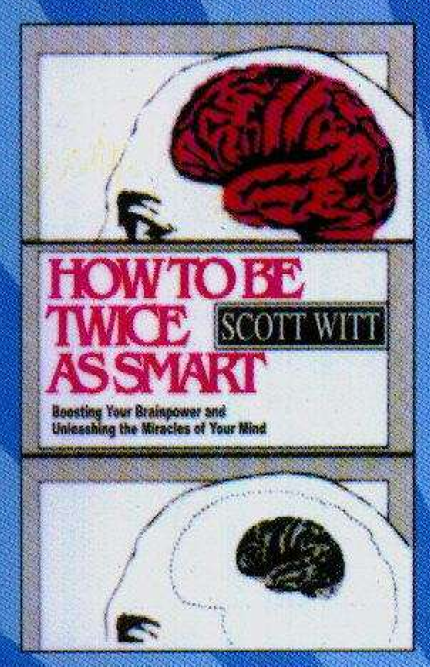
اجعل الكفاءة العقلية جزءًا هامًا من حياتك

ساكون أول من يعترف بأنه قد تم عرض بعض الأفكار الجديدة عليك في هذا الكتاب؛ فلا يدرك معظم الناس وجود القدرة الكبيرة التي تختفي وراء المصادر العقلية لديهم حتى يبدأوا فعليًا في استخدام الأساليب التي أفصحنا عنها في الأربعة عشر فصلاً السابقة، ولكن عندما يبدأون في تجريب قدراتهم العقلية المكتشفة حديثًا، والفوائد التي تجلبها إليهم هذه القدرات، فإنهم يندمون لعدم اكتشافهم هذه القدرة مبكرًا.

وساكون أيضًا أول من يعترف بأنه من غير المتوقع أن يستوعب أي شخص كل ما يمنحه هذا الكتاب من فوائد بمجرد قراءته مرة واحدة إلا أن هذا الكتاب يحتوي على طرق جديدة تمامًا للتفكير، والتعليل، والتعلم والتذكر.

أما الآن وبعد أن فرغت من قراءة الكتاب، تكون قد التقيت بقدرات عقلية محفزة وأساليب يمكن أن تستخدمها وقد حان الآن وقت استخدامها، ويحمل إليك كل فصل من هذا الكتاب شرحاً مستقلاً بذاته لإحدى المهارات الثمينة للقدرة العقلية وعليك باكتساب هذه المهارات الواحدة تلو الأخرى.

وقد أسهبنا في شرح مبادئ وقواعد الكفاءة العقلية وتوضيحها بالأمثلة لتمهيد الطريق لك، استمر في استخدام هذه القواعد والأمثلة كمرشد لك في الأسابيع والشهور والسنين المقبلة، وسوف تكتسب مهارات عقلية هائلة، وستطلق العنان حقًا للمعجزات العقلية لديك.



كيف تضاعف ذكاءك

دعّم قدراتك العقلية وأطلق العنان للمعجزات الكامنة في عقلك

سكوت وات

لقد وصل أصحاب الأداء المتميز لما وصلوا إليه الآن ليس بفضل امتلاكهم ذكاء أكبر مما نمتلك نحن بل لأنهم عرفوا كيف يضاعفون من قدراتهم العقلية.

والآن حان الوقت لتتعلم أسرارهم، فهذا الكتاب يقدّم لك أساليب موثقة من شأنها أن تساعدك على:

- إنجاز أعمالك المكتبية في نصف الوقت المحدد.
- تذكّر أسماء كل من تقابل.
- تذكّر الحقائق، والتواريخ والأرقام بطريقة ربط البيانات.
- إجراء العمليات الحسابية بعقلك وبسرعة الآلة الحاسبة.
- قراءة كتاب كامل في وقت أقل مما يستغرقه معظم الناس في قراءة فصل واحد مع استيعاب المزيد مما تقرأ.
- حل المسائل التي تربك الآخرين.
- سرعة تعلّم أي مادة.
- التأثير على من يمكنهم مساعدتك.
- وضع أهداف أعلى من أجلك مع تحقيقها بسهولة.
- وسوف تكتشف كذلك نظام جديد متطور لإيجاد حلول إبداعية غير مألوفة للمشكلات. وستتعلم كيف تقوم بفك شفرات المعنى الخفي وراء ما يلفظ به الناس وكيف تستخدم كفاءتك العقلية للتأثير على الآخرين.

يمكن الحصول على ترقيات في الوظيفة ونجاح في العمل التجاري وفوز في الانتخابات وكذلك تكوين صداقات دائمة. والمفتاح لكل هذه الإنجازات موضّح أمامك خطوة بخطوة في هذا الكتاب الرائع.

المؤلف

سكوت وات هو محلل في مجال الأعمال التجارية والشؤون العامة ومستشار تحظى تعليقاته في برامج الإذاعة بالاهتمام لدى الملايين كل يوم. ولكونه مؤلفاً للعديد من الكتب وكاتباً للمقالات تنشر بالمجالات المتخصصة في مجال الأعمال التجارية والنجاح الشخصي، فقد تولى عدة مناصب تنفيذية وإدارية خلال العشرين سنة الماضية. وتستخدم البرامج التي وضعها على نطاق واسع في الشركات التجارية في مختلف أنحاء الولايات المتحدة الأمريكية. كما أسس عدداً من الشركات التجارية الناجحة الخاصة به.






حصريات


مجلة
الابتسامة